بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم العلوم المالية والمصرفية

رسالة ماجستير بعنوان

العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية وأثرها على توطين النقد المتداول في البنوك الأردنية

Factors Influencing the Spread of Electronic Banking and its Impact on Settling Circulated Funds in Jordanian Banks

إعداد الطالب:

محمد مصطفى خرابشه

إشراف

أ. د محمد العجلوني

د. ديمة درادكه

حقل التخصص / علوم مالية ومصرفية

٢٠١٤

جامعة اليرموك

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

رسالة ماجستير بعنوان

العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية وأثرها على توطين الأموال السائلة في البنوك الأردنية

Factors Influencing the Spread of Electronic Banking and its Impact on Settling Circulated Funds in Jordanian Banks

إعداد:

محمد مصطفى خرابشة

بكالوريوس في العلوم المالية والمصرفية, جامعة اليرموك 2011م

قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص العلوم المالية والمصرفية – جامعة اليرموك, اربد, الأردن.

وافق عليها

الأستاذ الدكتور محمد العجلوني ....مشرفاً رئيساً

الدكتورة ديمة درادكة..............................مشرفاًمشاركاً

الأستاذ الدكتور فؤاد الشيخ..............................عضواً

الدكتور زياد زريقات..............................عضواً

تاريخ تقديم الرسالة

2015/1/8

الإهداء

إلى والدي الغالي

الذي علمني انه في الدين والعلم صدقا وانتماء هو مثال الأبوة والأخوة والصداقة والذي كان وما زال الربان لسفينتي في هذه الحياة....

والى زوجتي العزيزة التي ساهمت في نجاحي

والى كل من دعمني وساهم في إنجاز هذا العمل

أصدقائي

إلى كل من ساندني وشجعني في مواصلة دراستي العليا

لكل هؤلاء اهدي هذا الجهد المتواضع

الباحث

محمد خرابشه

شكر وتقدير

الحمد الله رب العالمين، والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى اله وصحبة أجمعين.

أما بعد:

الحمد الله أولا، أشكرك ربي على نعمك وفضلك الذي مننت علي بان وفقتني لإنجاز هذه الرسالة

وبكل الوفاء وصادق العرفان وعظيم الامتنان أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير من أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور محمد العجلوني والدكتورة ديمة درادكة اللذين تكرما بقبول الإشراف على هذه الرسالة، وتقديم النصح والإرشاد لي طيلة فترة إعدادها، مما كان له عظيم الأثر في إثراء معارفي لاستكمال هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة ممثلة بالأستاذ الدكتور فؤاد الشيخ والدكتور زياد زريقات على جهدهم ولما منحوني من وقتهم الثمين لمناقشة وتحكيم هذا العمل المتواضع وتقديم الملاحظات والتوجيهات التي ستسهم في إثرائه.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى إدارة هذا الصرح العلمي الكبير، جامعة اليرموك ممثلة برئيسها ونوابه الأفاضل على جهودهم الطيبة.

<u>فهرس المحتويات</u>

شكر تقدير...د

فهرس الجداول..ح

فهرس الملاحق..ط

الملخص باللغة العربية...ي

الفصل الأول الاطار العام للدراسة...١

١-١ مقدمة عامة..٢

١-٢ مشكلة وأسئلة الدراسة..٣

١-٣ أهداف الدراسة...٤

١-٤ أهمية الدراسة..٤

١-٥ هيكل الدراسة..٥

الفصل الثاني الاطار النظري..٦

٢-١ مقدمه...٧

٢-٢ مفهوم البنوك الإلكترونية..٨

٢-٣ أصناف الخدمات المصرفية الإلكترونية.................................٨

٢-٤ خصائص البنوك الإلكترونية..١٠

٢-٥ أنماط البنوك الإلكترونية وخدماتها.......................................١١

٢-٦ كيف يعمل البنك الإلكتروني...١٢

٢-٧ الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية................................١٢

٢-٨ مزايا البنوك الإلكترونية...١٣

٢-٩ معوقات البنوك الإلكترونية..١٤

٢-١٠ المخاطر التي تواجه مخاطر البنوك الإلكترونية....................١٥

٢-١١ الطبيعة القانونية للبنوك الإلكترونية..١٧

٢-١٢ توطين النقد المتداول في البنوك الأردنية..٢٠

٢-١٣ الجهاز المصرفي الأردني وواقع البنوك الإلكترونية في الأردن............٢١

الفصل الثالث..٢٣

٣-١ مقدمة...٢٤

٣-٢ الدراسات السابقة..٢٤

٣-٣ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة...............................٣٠

٤-٤ خاتمة الفصل..٣٠

الفصل الرابع...٣١

٤-١ مقدمة...٣٢

٤-٢ فرضيات الدراسة...٣٢

٤-٣ أنواع البيانات...٣٣

٤-٤ مجتمع وعينة الدراسة...٣٣

٤-٤-١ مجتمع وعينة ٣٣

٤-٤-٢ عينة الدراسة...٣٤

٤-٥ أداة الدراسة...٣٤

٤-٦ صدق أداة الدراسة ٣٤

٤-٧ ثبات الأداة ٣٥

٤-٨ الأساليب الإحصائية المستخدمة..٣٥

٤-٩ خصائص عينة الدراسة..٣٦

٤-٩-١ وصف الخصائص الديمغرافية لعينة عملاء

البنوك الأردنية..٣٦

٤-٩-٢ وصف الخصائص الديمغرافية لعينة العاملين في
البنوك الأردنية.. ٣٨
٤-١٠ خاتمة الفصل.. ٤١
الفصل الخامس.. ٤٢
٥-١ مقدمة.. ٤٢
٥-٢ تحليل البيانات واختبار الفرضيات ٤٢
٥-٣ الإجابة على أسئلة الدراسة.. ٤٨
٥-٤ خاتمة الفصل.. ٥٤
الفصل السادس.. ٥٥
٦-١ مقدمة.. ٥٦
٦-٢ ملخص نتائج الدراسة.. ٥٦
٦-٣ التوصيات.. ٥٧
قائمة المراجع.. ٥٩
الملاحق.. ٦٣
الملخص باللغة الانجليزية.. ٧٢

فهرس الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
1-2	عدد البنوك العاملة وعدد الفروع وعدد أجهزة الصراف الألي في الأردن من عام ٢٠٠٣ وحتى عام ٢٠١٣.	٢١
1-4	التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب متغيرات الدراسة للعملاء.	٣٦
2-4	التوزيع النسبي لأفراد لعينة حسب متغيرات الدراسة للعاملين بالبنوك الأردنية	٣٨
1-5	نتائج تحليل التباين الثلاثي للاختلاف في الإحساس بالمعيقات تبعاً لمتغيرات الدخل والجنس والعمر والتفاعل بينها.	٤٤
2-5	نتائج اختبار شيفيه.	٤٤
3-5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمخاطر البنوك الإلكترونية	٤٥
4-5	خلاصة نموذج الدراسة	٤٧
5-5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعيقات التنظيمية	٤٨
6-5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعيقات المالية	٥٠
7-5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لميزات استخدام البنوك الإلكترونية	٥١
8-5	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الخدمة المقدمة من خلال القنوات الإلكترونية	٥٣

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
١	أسماء محكمين الاستبانة	٦٤
٢	استبانة العملاء	٦٥
٣	استبانة العاملين في البنوك الأردنية	٦٩

الملخص باللغة العربية

محمد مصطفى خرابشة. العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية وأثرها على توطين النقد المتداول في البنوك الأردنية، رسالة ماجستير – جامعة اليرموك - ٢٠١٤.

(إشراف: أ.د محمد العجلوني، د. ديمة درادكة)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية من وجهة نظر عملاء البنوك الأردنية والعاملين فيها واثرها على توطين الأموال السائلة في البنوك الأردنية.

تكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنوك الأردنية والعاملين فيها والبالغ عددها ٢٥ بنكا. حتى نهاية عام ٢٠١٤ وقد تم اختيار عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة بواقع ٢٢٧ عميلاً و ١٧٣ موظفاً في البنوك الأردنية من مختلف المواقع الوظيفية من مدراء عامين، ومدراء الفروع، ورؤساء الأقسام في البنوك الأردنية لجمع البيانات الأولية من خلال تطوير استبانة وزعت على عينة الدراسة والبيانات لعدد أجهزه الصراف الألي و أجمالي الودائع في البنوك الأردنية للفترة الواقعة بين (١٩٩٤-٢٠١٣)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الأساليب الإحصائية لتحليل بيانات الدراسة الأولية والثانوية لاختبار فرضياتها وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية: اختبار الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha)، والأساليب الإحصائية المتعلقة بالنزعة المركزية والتشتت واختبار ت (One Sample t.test) وتحليل التباين الثلاثي (Tree Cluster Analysis) واختبار شيفية (Scheffe Test) وتحليل الانحدار (Regression Analysis).

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين معيقات استخدام الصيرفة الإلكترونية والخصائص الديموغرافية للعملاء فكلما زاد العمر والدخل كلما زاد الإحساس بالمعيقات وبدرجة أقل يظهر ارتباط بين نوع جنس العميل وازدياد الإحساس

بالمعيقات. واعتبار المعيقات المالية والتنظيمية من الأسباب التي تحول دون التوسع في انتشار البنوك الإلكترونية بالرغم من تمتعها بمزايا عدة مثل: السهولة والسرعة وانخفاض التكاليف. وقد تبين عدم وجود علاقة ذات دلاله إحصائية بين انتشار البنوك الإلكترونية وتوطين النقد في البنوك الأردنية. وان الخدمة المقدمة من القنوات الإلكترونية جيدة جداً.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، أوصى الباحث بعدد من التوصيات أهمها أن تقوم البنوك بحملة توعية تهدف إلى زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء بالقنوات الإلكترونية والخدمات التي تقدم من خلالها، وان يتم تعريف العملاء على المزايا والفوائد التي يحصل عليها العميل عند استخدام الخدمات المصرفية من خلال تلك القنوات الإلكترونية مثل توفير الوقت والجهد والكلفة وغيرها.

الكلمات المفتاحية: البنوك الإلكترونية، النقد المتداول، البنوك الأردنية، الأردن

الفصل الأول

الاطار العام للدراسة

١-١ مقدمة عامة

١-٢ مشكلة وأسئلة الدراسة

١-٣ أهداف الدراسة

١-٤ أهمية الدراسة

١-٥ هيكل الدراسة

الفصل الأول

مقدمة

١-١ مقدمة:

أدت التطورات التكنولوجية في السنوات الأخيرة وفي كافة المجالات إلى ظهور البنوك الإلكترونية واستخدم اصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) أو بنوك الإنترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل لمفهوم الخدمات المالية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Self – Service Banking) وجميعها تعبيرات تتضمن قيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المالية المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو أي مكان آخر وعلى مدار الساعة .

على الرغم من أهمية الاتصال المباشر ما بين العميل والبنك، إلا أن الثورة التقنية وظهور الحاسوب وانتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع ساعد على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحل مكان الخدمات المصرفية التقليدية. وفي ظل الطفرة الشاملة في مجال البرمجيات والتقنية الإلكترونية التي شملت المجالات الاقتصادية والمالية خصوصاً وبقية المجالات الأخرى عموماً، كان لابد من قيام المصارف والمؤسسات المالية بالاهتمام في تطوير النشاطات والخدمات المصرفية المختلفة.

ومع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز النمط التقليدي ولا تتقيد بمكان معين أو وقت محدد، و تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت والمكان.

فالبنوك الإلكترونية بمعناها الحديث، الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا وتجاريا وإداريا واستشاريا شاملا، له وجود مستقل، يتم الاتفاق معه للقيام بخدمات، أو إنجاز المعاملات، أو إتمام الصفقات. وتظهر المنافسة قوية بين البنوك التجارية والمؤسسات المالية، وبين المؤسسات الكبيرة والصغيرة، ووفقا لذلك يقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك واختيار الأنسب منها والتي تلبي رغبته. (قدومي، ٢٠٠٨).

وفي هذا الدراسة سوف يتم التعرف إلى أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية ومعوقات انتشارها وكما سوف يتم التطرق إلى دور انتشار البنوك الإلكترونية في توطين النقد المتداول في البنوك الأردنية.

١-٢ مشكلة وأسئلة الدراسة :

مما سبق تظهر مشكله الدراسة واضحة في تحديد الأسباب المؤثرة في انتشار الصرافة الإلكترونية، ودور انتشار الصرافة الإلكترونية في توطين النقد في البنوك الأردنية.

وبناءا على ما سبق، فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة عن الأسئلة التالية:

١-هل تعتبر المعيقات التنظيمية من الأسباب التي تحول دون التوسع في استخدام البنوك الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية.

٢- هل تعتبر المعيقات المالية من الأسباب التي تحول دون التوسع في استخدام البنوك الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية.

٣- هل تعتبر عدم السرية ودرجه الأمان وعدم الخصوصية وتوفير قوانين حماية واضحة من مخاطر البنوك الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر المتعاملين في البنوك الأردنية.

٤- ما هو مستوى الخدمة المقدم من خلال القنوات الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر المتعاملين في البنوك الأردنية.

٥- هل يعتبر توفير الوقت والجهد وخفض التكلفة وتوفر الخدمة على مدار ٢٤ ساعة والانتشار من ميزات استخدام البنوك الإلكترونية من وجهة نظر المتعاملين في البنوك الأردنية.
٦- هل هناك علاقة بين انتشار البنوك الإلكترونية وتوطين النقد في البنوك الأردنية.

١-٣ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الأسباب المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية ، ودور انتشار البنوك الإلكترونية في توطين النقد في البنوك الأردنية.

وبناءً عليه، فإن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على:

١- تأثير المعيقات التنظيمية على انتشار البنوك الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية.
٢- تأثير المعيقات المالية على انتشار البنوك الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية.
٣- مخاطر استخدام البنوك الإلكترونية من وجهة نظر المتعاملين في البنوك الأردنية.
٤- مستوى الخدمة المقدمة من خلال القنوات الإلكترونية من وجهة نظر المتعاملين في البنوك الأردنية.
٥- ميزات استخدام البنوك الإلكترونية من وجهة نظر المتعاملين في البنوك الأردنية.
٦- تأثير انتشار البنوك الإلكترونية على توطين النقد في البنوك الأردنية .

١-٤ أهمية الدراسة:

على الساحة الدولية، يعتبر موضوع الدراسة ليس حديثاً، فقد تم بحثه في عدة دراسات عالمية سيتم ذكرها لاحقاً. إلا أن الموضوع يعتبر من المواضيع الحديثة نسبياً في الأدبيات الأردنية، في حدود علم الباحث. لذا، يعتقد أن الدراسة ستسهم في توضيح بعض الأمور المتعلقة بالبنوك الإلكترونية والتعرف على عوامل انتشار ومحددات التعامل معها وأثرها على توطين النقود في البنوك الأردنية ومعرفة ما إذا كانت الخدمات المصرفية الإلكترونية تلبي رغبات مستخدميها بشكل مناسب، كما سوف تسهم هذه الدراسة بتوضيح مزايا استخدام البنوك الإلكترونية بالنسبة للعملاء وتوضيح معيقات انتشار البنوك الإلكترونية بالنسبة للبنوك الأردنية.

١-٥ هيكل الدراسة :

تتكون هذه الرسالة من خمسة فصول، تبدأ بالفصل الأول الذي يتضمن الاطار النظري للدراسة. يليه الفصل الثاني والذي يتضمن الخلفية النظرية لموضوع الدراسة. ثم الفصل الثالث الذي يراجع الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة. ثم الفصل الرابع الذي يتضمن منهجية وأسئلة الدراسة. ثم الفصل الخامس والذي يتضمن تحليل النتائج ومناقشتها وأخيراً الفصل السادس الذي يتضمن النتائج والتوصيات.

الفصل الثاني

الاطار النظري

٢-١ مقدمه.

٢-٢ مفهوم البنوك الإلكترونية.

٢-٣ أصناف الخدمات المصرفية الإلكترونية.

٢-٤ خصائص البنوك الإلكترونية.

٢-٥ أنماط البنوك الإلكترونية وخدماتها.

٢-٦ كيف يعمل البنك الإلكتروني.

٢-٧ الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية.

٢-٨ مزايا البنوك الإلكترونية.

٢-٩ معوقات البنوك الإلكترونية.

٢-١٠ المخاطر التي تواجه مخاطر البنوك الإلكترونية.

٢-١١ الطبيعة القانونية للبنوك الإلكترونية.

٢-١٢ توطين النقد المتداول في البنوك الأردنية.

٢-١٣ الجهاز المصرفي الأردني وواقع البنوك الإلكترونية في الأردن.

الفصل الثاني

الاطار النظري

يتكون هذا الفصل من جزئيين، الجزء الأول ويشرح الخلفية النظرية للبنوك الإلكترونية والجزء الثاني ويصف الاطار المؤسسي لعينة الدراسة .

٢-١ مقدمه

على الرغم من الاتفاق أن الاتصال المباشر ما بين العميل والبنك ذو أهمية كبيرة، إلا أن الثورة التقنية وظهور الحاسوب وانتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع جدا ساعد على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لتحل مكان الخدمات المصرفية التقليدية أو تساندها لمواكبة التطور التقني والتكنولوجي. وفي ظل الطفرة الشاملة والكبيرة في مجال البرمجيات والتقنية الإلكترونية التي شملت المجالات الاقتصادية والمالية خصوصاً وبقية المجالات الأخرى عموماً، كان لابد من قيام المصارف والمؤسسات المالية بالاهتمام في تطوير الخدمات المصرفية المختلفة.

تعمل المؤسسات المصرفية بشكل عام والبنوك بشكل خاص تعيش في ظل جو من التنافس الشديد وحيث ان السوق يتسم بالمنافسة وهو ما يفرض على البنوك تحديات تنافسيه لضمان استمرارها والمحافظة على حصتها السوقية، ويتوقف ذلك على قدرتها في الاستجابة لجميع المتغيرات التكنولوجية والتقنية والاقتصادية والتفاعل معها، باعتبار أن العلاقة بين المصرف والعميل علاقة وثيقة فإن قدرة المصرف على البقاء والاستمرار تعتمد على تقديم خدمات مصرفية تتلاءم واحتياجات العملاء ومن هنا جاءت فكرة البنوك الإلكترونية (قدومي، ٢٠٠٨).

٢-٢ مفهوم البنوك الإلكترونية:

يمكن تعريف البنوك الإلكترونية بأنها " تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم الخدمات المصرفية بأمان مطلق" (الغندور، ٢٠٠٣، ص ٨١).

كان السؤال المحير للبنوك هو كيف يستطيع التواصل مع عملائه في أي وقت واي مكان في العالم، وبعد بحث عن آلية تمكنهم من ذلك، وجد أن شبكة الإنترنت هي الحل الأمثل، ففكروا في كيفية تسخير الإنترنت للخدمات البنكية وكانت النتيجة فكرة الإنترنت البنكي (E-Banking).

وتعد بنوك الإنترنت الأعم والأشمل والأسهل والأكثر أهمية في مجال قنوات التوزيع للخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك بفضل الانتشار الواسع والكبير لشبكة الإنترنت، وفي ظل وجود شبكة الإنترنت وشيوعها وازدياد عدد مستخدميها بشكل كبير في الفترة الأخيرة، واستغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط الاقتصادي والمالي الإلكتروني، كان لا بد من ثورة في مجال البنوك، جعلته أكثر تطورا وسرعة في تقديم خدماته المصرفية، وقد ظهر ما يسمى بالبنوك الإلكترونية. (الحداد واخرون،٢٠١٢، ص ٦٦).

٢-٣ أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

فيما يلي نستعرض خدمات الصيرفة الإلكترونية والوسائل المتصلة (الحسين ٢٠٠٢):

(أ)- الصيرفة الإلكترونية من خلال الصرافات الإلكترونية (ATM) :

من وسائل الصيرفة الإلكترونية أجهزة الصرف الآلي التي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية وأكثرها انتشاراً وتتمثل فيما يلي :

١- الموزع الآلي للأوراق :

تعد اقدم أنواع الصرافات الألية وهي آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال بشكل ألي فقط ودون الرجوع إلى الفرع وتم تطورها لنصل إلى الشباك الألي للأوراق وهو متصل بالحاسوب المركزي للبنك.

٢- الشباك الآلي للأوراق :

تعد احدث من الموزع الألي للأوراق وهي أيضا آلة أوتوماتيكية أكثر تعقيدا وتنوعا، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع، عمليات التحويل من حساب إلى آخر، مثل طلب دفتر شيكات وطلب كشف حساب.

٣- نقاط البيع الإلكترونية:

تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص الموجود في البنك بعد أن تمرر البطاقة الائتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب الرئيسي للبنك وتخصم القيمة من رصيده وتضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا، بالفترة الماضية كان يتم الخصم بدون إدخال الرقم السري للبطاقة وهذا الأمر خطير وخاصه عند فقدان البطاقة وحاليا تم تطور البطاقات واصبح الزاميا إدخال الرقم السري وأصبحت البطاقات اكثر أمانا.

(ب)- خدمة الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف المصرفي " Phone Bank "

تعد من الخدمات المصرفية الحديثة نسبياً وخاصة في الوطن العربيو مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي لتسهيل إدارة العملاء لعملياتهم البنكية والمالية وتفادي البنوك ازمة العملاء للحصول على خدمات مالية بسيطة مثل الاستفسار عن حساباتهم وتعمل هذه الخدمة على مدار الساعة، وتمكن العميل من الحصول على خدمات محددة، فقط بإدخال اسم المستخدم والرقم السري الخاص به.

(ج)- أوامر الدفع المصرفية الإلكترونية وخدمات المقاصة الإلكترونية :

تأسست خدمات المقاصة الإلكترونية عام ١٩٦٠ "Banker Automated Clearing Services" ويتم من خلالها تحويل النقود من حسابات العملاء إلى حسابات أشخاص أو شركات أخرى في أي فرع ولأي بنك في نفس الدولة او دولة أخرى كدفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين.

٢-٤ خصائص البنوك الإلكترونية

هناك خصائص تميز البنوك الإلكترونية عن البنوك التقليدية ومن هذه الخصائص ما يلي (الحداد واخرون،٢٠١٢، ص ٧٣-٧٤):

١- اختفاء المعاملات التقليدية والوثائق الورقية بحيث أصبحت المعاملات تتم عن طريق الشبكة ودون الحاجه إلى استخدام الأوراق وهذا أدى إلى سرعة إنجاز المعاملات.

٢- تساهم في ازدياد مستوى التنافس حيث مكنت البنوك الإلكترونية البنوك الصغيرة من زيادة قدرتها التنافسية بسبب قلة التكلفة البنوك الإلكترونية مقارنة مع البنوك التقليدية.

٣- القدرة على إدارة العمليات المصرفية للبنوك عبر شبكة الإنترنت بكفاءة عالية من أي موقع جغرافي وذلك لعدم تقيد شبكة الإنترنت بمكان.

٤- عدم إمكانية تحديد الهوية أو بما يعرف بمشكلة الإثبات، حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر.

٥- إمكان تسليم بعض الخدمات إلكترونيا وبسرعة وسهولة ودون الحاجة إلى الانتظار مثل فتح حساب وكشف حساب وغيرها .

واغلب هذه الخصائص تعتبر إيجابية وساهمت في نجاح البنوك الإلكترونية وادت إلى انتشارها.

٢-٥ أنماط البنوك الإلكترونية وخدماتها .

ليس كل موقع لبنك على شبكة الإنترنت يعني بالضرورة أن يكون بنكا إلكترونيا، وسيظل معيار تحديد البنك الإلكتروني مجال تساؤل في بيئتنا العربية خصوصا إلى أن يتم تشريعيا تحديد المعايير التي بموجبها يمكن أن يحدد البنك الإلكتروني.

ووفقا للدراسات العالمية وتحديدا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فان هناك ثلاث صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الإنترنت (قدومي، ٢٠٠٨):

الأول :- الموقع المعلوماتي، Informational وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية فهو عرض لمعلومات ومنتجات البنك ليس اكثر.

الثاني :- الموقع التفاعلي أو الإتصالي Communicative وهو المستوى الثاني للبنوك الإلكترونية واكثر شمولية وتطوراً من الموقع المعلوماتي بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الإتصالي بين البنك وعملائه كتعبئة طلبات أو نماذج على عن طريق الإنترنت أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

الثالث :- الموقع التبادلي Transactional وهذا هو المستوى الأكثر شمولية وتطوراً من الموقع المعلوماتي والاتصالي والذي يمكن القول أن البنك يمارس فيه خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والقيام بدفع الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية مثل (كشوفات الحساب والعمليات المالية التي تمت على الحساب) وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارج البنك.

وكما سنرى لدى استعراض واقع عمل البنوك الإلكتروني، فان غالبية البنوك في العالم وخاصة العالم العربي قد أنشأت بشكل أو باخر مواقع معلوماتية (المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية) والتي تعد من قبيل الدعائية فقط، واتجهت معظم البنوك لاحقاً إلى إنشاء مواقع تستخدم بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون، على عكس

المواقع التبادلية، التي لا تزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الإنترنت والاستغناء عن البنوك التقليدية، ولعل هذا ما يجعلنا نتمسك بالقول الذي نوضحه لاحقا من أن البنوك الإلكترونية هي البنوك التي تقع في نطاق النمط الثالث من الأنماط السابقة.

٢-٦ كيف يعمل البنك الإلكتروني (الجنبيهى،٢٠٠٦،ص ١٣-١٤)

١. أوقات العمل

من اهم ما تتميز به هذه البنوك الإلكترونية أنها تقدم خدماتها لجميع عملائها على مدار الساعة ودون التقيد بأوقات عمل محدده كالبنوك التقليدية والتأثر بعوامل أخرى مثل إجازات الموظفين أو غياب احدهم.

٢. كيفية الاتصال بالبنك

هنا يقوم العميل بالاتصال بالبنك من أي مكان عن طريق شبكة الإنترنت فيرد عليه البنك عن طريق الرد الآلي يطلب من العميل اسم المستخدم و رقمه السري الخاص به فيدخله العميل و هكذا يكون العميل قد دخل البنك الإلكتروني وهنا يستطيع العميل أن يطلب ما يحتاج من الخدمات وتتم كافة الإجراءات خلال ثوان .

٣. العمليات المصرفية التي يقدمها البنك الإلكتروني:

عند بداية ظهور البنك الإلكترونية كانت تمثل تعريفا عن ما تقدمه البنوك التقليدية من عمليات مصرفية متعددة ولم تكن هناك أي خدمات مصرفية عن طريق الإنترنت ثم تطور الوضع و أصبحت لبنوك الإلكترونية تقدم كل الخدمات الإلكترونية المصرفية من خلال شبكة الإنترنت وأصبحت البنوك الإلكترونية تقدم العديد من الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإلكترونية .

٢-٧ الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية

هنالك عدد من الخدمات التي تقدمها البنوك الإلكترونية، وهي ليست حكرا على البنوك الإلكترونية، بمعنى أن هذه الخدمات ممكن أن تقدم من خلال البنوك

التقليدية ولكن هذه الخدمات تقدم من البنوك الإلكترونية بشكل إلكتروني ونذكر منها (تقرير جمعية البنوك ٢٠١٣):

١. الاستفسار عن أرصدة حساباتك الودائع و القروض.

٢. إصدار بطاقات الفيزا إلكترون و تجميد أو وقف بطاقة الفيزا إلكترون.

٣. إصدار شهادات الملاءة المالية.

٤. طلب الاشتراك في خدمة البنك الناطق والخدمات الإلكترونية الأخرى.

٥. إصدار شيكات مودعة برسم التحصيل قبل استحقاقها في الحساب.

٦. تغيير الرقم السري.

٧. طرق لدفع الكمبيالات.

٨. الاطلاع على أسعار العملات و الفوائد و معدلاتها.

٩. إصدار الحوالات الداخلية

١٠. إصدار الكفالات.

١١. تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

١٢. طلب قرض.

١٣. دفع الفواتير إلكترونيا.

٢-٨ مزايا البنوك الإلكترونية

يجب الإشارة إلى أن البنوك الإلكترونية تنفرد في تقديم بعض الخدمات المتميزة عن غيرها من البنوك التقليدية لتلبية احتياجات العمل المصرفي والمالي، وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك التقليدية، وتبدو مجالات تميز البنوك الإلكترونية في ما يلي :

١- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء، لكونها لا تتقيد بزمان أو مكان، وأنها تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى مدار ٢٤ ساعة، وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميز هذه البنوك الإلكترونية تزيد من ثقة العملاء فيها وساعدت على انتشارها (يوسف، ٢٠١٢،ص١٥).

٢- خفض التكاليف، يعد من أهم ما يميز البنوك الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك التقليدية، ومن ثم فإن تقليل التكلفة مع تحسين جودتها هي احدى اهم عوامل جذب العملاء، ففي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى ٢٩٥ وحدة، في حين تقل عنها فيما لو قدمت من خلال شبكة الإنترنت بتكلفة ٤ وحدات، وتصل إلى تكلفة واحدة من خلال الصرافات الآلية، وكذلك زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية الذي تعد امراً مهماً، خاصة أنه مع اتساع شبكة الإنترنت وانتشارها الواسع وسرعة إنجاز الأعمال عن البنوك التقليدية اصبح سهلا على العميل الاتصال بالبنك عبر الإنترنت، الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في وقت قصير بأداء صحيح وبكفاءة عالية (Loretta,2006).

٣- خدمات البطاقات، التي توفرها البنوك الإلكترونية، وتعد نقطة التحول المحورية للبنوك الإلكترونية وهي تلك الخدمات المتميزة والتي ظهرت في أمريكا عام ١٩١٤ من قبل شركات البترول من خلال إصدار بطاقات معدنية لعملائها لشراء منتجات الشركة وفي عام ١٩٥٠ بدأت المصارف الأمريكية بالتوسع في إصدار البطاقات واستخدامها، وتعتبر بطاقات الصراف الآلي من أكثر الخدمات المصرفية الإلكترونية انتشاراً واستخداماً (Bradle, 2003).

٤- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة، تقديم البنوك الإلكترونية اغلب الخدمات المصرفية التقليدية، وإلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الأنترنت تميزها عن الأداء التقليدي.

٢-٩ معوقات البنوك الإلكترونية

هنالك عدد من المعيقات التي تحد دون التوسع في انتشار البنوك الإلكترونية ونذكر منها (العبدالات ،٢٠٠٦):-

١. صعوبة توفير البنية التحتية المناسبة للبنوك الإلكترونية فالأجهزة و البرمجيات و البنية التحتية للاتصالات و خدمات الإنترنت و الصيانة المستمرة للأجهزة و

المعدات و التطوير الدائم التي تمثل البنية الأساسية لممارسة أعمال الصيرفة الإلكترونية.

٢. حاجز اللغة حيث تتم معظم التعاملات في البنوك الإلكترونية باللغة الإنجليزية.
٣. صعوبة تحديث البيانات لتمكين العملاء من الإطلاع على أحدث العروض التجارية التي تقوم بها الشركات.
٤. إن انتشار الغش التجاري وغياب التشريعات الملائمة و ضعف أمن الاتصالات عبر الإنترنت تعتبر من العوائق التي تعطل نمو البنوك الإلكترونية في الوطن العربي.
٥. ظهور متاجر وهمية على الشبكة كل مهمتها جمع أرقام بطاقات الائتمان واستغلال أرقامها في التزوير وسرقة الأموال من حسابات العملاء عن طريق البطاقات.
٦. أن أخطر ما يهدد واقع الصيرفة الإلكترونية هو مشكلة القرصنة الإلكترونية حيث تتسبب بخسائر فادحة.
٧. عدم قدرة الحكومات على تحصيل الضرائب والجمارك من المتسوقين، لذلك لابد من خلق نظام ضريبي موحد لمستخدمي شبكة الإنترنت.
٨. التخوف من التعامل مع البنوك الإلكترونية لعدم الثقة وتهديد أمن وحماية المعلومات الخاصة بهم أو نتيجة عدم الوعي الثقافي لدى فئة كبيرة من مستخدمي الإنترنت.
٩. قد يكون هناك مشاكل ناتجة عن تعطيل النظام كأن يتم إدخال فيروسات في النظام.

٢- ١٠ المخاطر التي تواجه مخاطر البنوك الإلكترونية(الجنبيهى،٢٠٠٦، ص ١٨-٢٦):

بالنسبة للمخاطر التي تنشأ من عمل البنوك الإلكترونية فيعتبر الخطر الأهم والأساسي الذي يوجد في نظام البنك الإلكتروني هو العلاقة الموجودة بين العميل و

البنك الإلكتروني الذي يتعامل معه فتلك العلاقة تعد الخطر الأكبر الذي يهدد البنوك الإلكترونية، فتلك العلاقة ما هي إلا بيانات إلكترونية يتم تبادلها بين العميل والبنك دون أن يكون هناك أي مجال للتحقق من صحتها أو من شخصية ذلك العميل الذي قد يقدم البيانات سواء الصحيحة أو المغلوطة إلى البنك الإلكتروني.

أما الخطر الأكبر فهو عمليات تحويل الأموال عبر الحدود وهو ما يضر بالاقتصاد القومي الأكبر في حال كانت تجارة غير مشروعة أو عمليات غسيل أموال.

تلك المخاطر لا يجب أن تحد من انتشار البنوك الإلكترونية وإنما يجب على القائمين على البنوك الإلكترونية النظر في تلك المخاطر و تطوير التكنولوجيا اللازمة للحيلولة دون حدوثها أما بتقليل نسبة حدوثها إلى اقل درجة ممكنه أو محاولة منعها نهائيا .

وتتلخص المخاطر التي تواجه البنوك الإلكترونية فيما يلي:

١- المخاطر التقنية:

تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الإلكترونية.

٢- مخاطر الاحتيال:

وتتمثل في تقليد برامج الحواسب الإلكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الإلكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الإلكترونية .

٣- مخاطر قانونية:

تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات.

٤- مخاطر فجائية:

مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أوفي سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم الدفع و التسديد يؤدي غالبا إلى توتر قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعت الاستقرار المالي في السوق .

٥- مخاطر تكنولوجية:

ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.

٦- مخاطر عبر الحدود:

هناك مخاطر ناتجة عن ممارسة العمليات المصرفية عبر الحدود، الأمر الذي يتطلب من البنوك الإلمام بالقوانين والضوابط الرقابية التي تتحكم في هذه العمليات.

٧- مخاطر ماليه تتعلق بكيفية تحصيل الرسوم والضرائب:

ظهور مشاكل مالية تتعلق بكيفية تحصيل الرسوم و الضرائب على التبادل التجاري الإلكتروني وإن هذه الإشكالية ذات أهمية خاصة بالنسبة لدول العالم الثالث إذ تؤدي لحرمانها من أهم مصادر الإيرادات .

٢-١١ الطبيعة القانونية للبنوك الإلكترونية

مع التقدم التكنولوجي و ازدياد أعمال التجارة الإلكترونية بدأت البنوك الإلكترونية بالظهور و التطور مستفيدة من هذا التطور التكنولوجي، ونتيجة لذلك لابد من تحديد الطبيعة القانونية لتلك البنوك الإلكترونية وعند الحديث عن الطبيعة القانونية لابد من تناول مواضيع كثيرة(يوسف، ٢٠١٢،ص٢٢- ٢٨):

- مدى خضوع البنوك الإلكترونية لإشراف البنوك المركزية كما هو الحال في الأردن
- مدى قانونية قيام البنوك الإلكترونية بالعمليات المصرفية
- القواعد و الأسس المحاسبية التي تنطبق على البنوك الإلكترونية

فعند تناول تلك المواضيع بالشرح نكون قد تناولنا بعض جوانب الطبيعة القانونية للبنوك الإلكترونية:

١– مدى خضوع البنوك الإلكترونية لأشراف البنوك المركزية

في بعض دول العالم لا يشترط إشراف البنك المركزي على البنوك العاملة سواء كانت بنوك تقليدية أو بنوك إلكترونية بينما في دولة كالأردن فان البنوك تخضع لإشراف البنك المركزي سواء في قيامها بعملها التقليدي أو قيامها بعمليات مصرفية إلكترونية و إصدار وسائل دفع إلكترونية.

وهنا نلاحظ أن خضوع البنوك سواء التقليدية أو الإلكترونية لإشراف البنوك المركزية الموجودة في كل دولة يوفر الكثير من الحماية للعملاء الذين تتوفر لهم الحماية من إشراف البنك المركزي على ما يقوم به البنك من عمليات مصرفية وذلك لحماية أموالهم المودعة بتلك البنوك ولكي لا تكون تلك الأموال بدون إشراف أو مراقبة فتستخدم في عمليات غي قانونية كعمليات غسيل الأموال التي تنتشر في الكثير من البلدان التي لا يتوفر فيها أي قدر من الإشراف والمراقبة على العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك بنوعيها التقليدي و الإلكتروني.

مع العلم أن عمليات غسيل الأموال تؤدي إلى إساءة لسمعة الدولة التي تتم بها تلك العمليات وتؤدي أيضا إلى مخاطر كثيرة بالأموال المودعة بتلك البنوك وهو ما أدى بالكثير من الدول إلى محاولة الحد من القيام بعمليات غسيل الأموال تلك وذلك بزيادة المراقبة والإشراف على العمليات المصرفية التي تقوم بها تلك البنوك التقليدية أو الإلكترونية.

٢– مدى قانونية قيام البنوك الإلكترونية بالعمليات المصرفية

في بداية انتشار البنوك الإلكترونية كان الغرض من وجودها التعرف بالبنك وما يقدمه من عمليات مصرفية إلى عملائه بالطرق التقليدية ثم تطور الأمر وأصبحت تلك البنوك تقوم بالعمليات المصرفية إلكترونيا عبر موقعها إلكتروني الموجود على شبكة الإنترنت.

وقد ثار الكثير من الجدل في البداية عما اذا كان من حق تلك البنوك التي يطلق عليها بنوكا إلكترونية القيام بالعمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية إلا أن هذا الجدل لم يلبس إلا وحسم لصالح تلك البنوك انه من حقها القيام بكافة العمليات المصرفية بطريقة إلكترونية وذلك لما فيه من مميزات عن البنوك التقليدية مكن توفير الوقت والجهد والأموال سواء للعملاء أو للبنك نفسه.

وحيث أن تلك البنوك الإلكترونية تتمتع بنفس الكيان القانوني للبنوك التقليدية ولا اختلاف بينهما سوى أن البنوك التقليدية تقدم خدماتها للعملاء بطريقة تقليدية بينما تلك البنوك الإلكترونية تقدم خدماتها بطريقة إلكترونية بينما الاثنان يتمتعان بنفس الكيان القانوني ويخضعان لنفس الإشراف والمراقبة ويقدمان نفس الخدمات المصرفية بل أن تلك البنوك الإلكترونية قد استطاعت أن تقدم خدمات مصرفية إلكترونية لا تستطيع البنوك بمعناها التقليدي أن تقدمها وعلية فان للبنوك الإلكترونية الحق قانونيا في أن تقدم الخدمات المصرفية لعملائها.

٣- القواعد والأسس المحاسبية التي تنطبق على البنوك الإلكترونية.

لكل دولة من دول العالم قواعد وأسس محاسبية تطبقها على البنوك التقليدية التي تعمل داخل حدود تلك الدولة وقد تختلف تلك القواعد والأسس من دولة إلى أخرى إلا أنها في مجموعها لا تختلف في المضمون.

وقد ثار خلاف فيما اذا كان من الواجب تطبيق ذات الأسس والقواعد على تلك البنوك الإلكترونية من عدمه نظرا للطبيعة الخاصة التي تتمتع بها البنوك الإلكترونية من حيث كونها تعمل بطريقة إلكترونية ، وقد لا تتناسب معها تلك الأسس المحاسبية التي تنطبق على البنوك التقليدية إلا انه ومن حيث المبدأ فان البنوك الإلكترونية تقوم بالعمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية وعليه فلابد أن تخضع تلك البنوك لذات عمليات الإشراف التي تخضع لها البنوك التقليدية وإنما بأسلوب حديث يتناسب وأسلوب عمل تلك البنوك الإلكترونية.

وقد اختلف فقهاء القانون في ذلك الأمر فذهب البعض إلى رأي وجوب تطبيق تلك القواعد والأسس على البنوك الإلكترونية لكونها لا تختلف عن البنوك التقليدية إلا

في طريقة تقديم الخدمات المصرفية لعملائها وذهب رأي أخر إلى عدم تطبيق تلك القواعد والأسس على أساس أن تلك البنوك تختلف كليا عن البنوك بمعناها التقليدي.

وهنا نلاحظ أن تلك الوقائع والأسس التي يتم تطبيقها على البنوك التقليدية لابد من تطبيقها أيضا على البنوك الإلكترونية ولكن لابد من تطوير وتحديث تلك القواعد والأسس لتواكب التطور التكنولوجي الذي تتعامل به البنوك الإلكترونية.

٢-١٢ توطين النقد المتداول في البنوك الأردنية:

المقصود بتوطين النقد هو جذب السيولة النقدية من خارج الجهاز المصرفي إلى داخله وفي هذه الدراسة سوف يتم التعرف إلى دور انتشار البنوك الإلكترونية على توطين النقد المتداول من خلال اختبار الفرضية رقم (٣) التي تربط انتشار البنوك الإلكترونية مع توطين النقد المتداول في البنوك الأردنية (القذافي، ٢٠٠٩).

إن انتشار البنوك الإلكترونية وبالأخص الصراف الألي (ATM) ساهم وبشكل كبير بتسهيل عمليه السحب على مدار الساعة، وبالتالي عدم حاجه العميل إلى سحب مبالغ اكثر من حاجته، وهذا أدى إلى زيادة الودائع المصرفية في البنوك الأردنية مما يؤدي إلى انخفاض النقد المتداول خارج النظام المصرفي، ويعتبر نظام الصراف الآلي وهو احد اهم القنوات الإلكترونية بسبب الانتشار الكبير والواسع وتوفر الخدمات التي يقدمها على مدار الساعة من اهم الأسباب التي تشجع العملاء على الاحتفاظ بأموالهم لفترات أطول في البنوك مما يقلل من كمية النقد المتداولة خارج الجهاز المصرفي .

٢-١٣ الجهاز المصرفي الأردني وواقع البنوك الإلكترونية في الأردن

٢-١٣-١ لمحة عن الجهاز المصرفي الأردني

شهد الأردن خلال الفترة الماضية تطوراً كبيراً في مختلف المجالات الاقتصادية والتكنولوجية، ويعد تطور الجهاز المصرفي من أهم مظاهر التقدم

الاقتصادي في الأردن، فخلال تلك الفترة تطور الجهاز المصرفي والمالي الأردني بشكل كبير ليواكب التطورات المصرفية على الصعيد الدولي والعالمي.

ويبين الجدول (٢-١) عدد البنوك العاملة في الأردن من عام ٢٠٠٣- ٢٠١٣ وعدد فروع البنوك داخل المملكة وعدد أجهزة الصراف الآلي.

الجدول (٢-١)

عدد البنوك العاملة وعدد الفروع وعدد أجهزة الصراف الألي في الأردن من عام ٢٠٠٣ وحتى عام ٢٠١٣

السنة	٢٠٠٣	٢٠٠٥	٢٠٠٧	٢٠٠٩	٢٠١١	٢٠١٣
عدد البنوك	٢١	٢٣	٢٣	٢٣	٢٦	٢٦
عدد الفروع داخل المملكة	٤٤٣	٥١٣	٥٥٨	٦١٦	٦٩٥	٧٣٩
عدد أجهزة الصراف الآلي	٥٧٧	٦٦٣	٨٤٦	١٠٢٣	١٢١٩	١٣٤٦

المصدر: تقرير جمعية البنوك ٢٠١٣

٢-١٣-٢ الصراف الآلي

كانت البنوك العاملة في الأردن سباقة لتبني واستخدام أحدث الأساليب التكنولوجية في عملياتها المختلفة، حيث يعود استخدام أجهزة الصراف الآلي في المملكة لبداية عقد الثمانينيات من القرن الماضي. وتنتشر اليوم أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع في كافة مناطق المملكة وفي فروع البنوك العاملة وكبرى المراكز التجارية والمستشفيات والجامعات، الأمر الذي يوفر للعملاء خدمة على مدار الساعة ويضفي مزيداً من السهولة والمرونة والوصول إلى الخدمات المصرفية. ويبلغ معدل النمو في عدد أجهزة الصراف الآلي حوالي 9,6 % سنوياً في المتوسط (تقرير جمعية البنوك ٢٠١٣).

٢-١٣-٣ القنوات الإلكترونية التي تقدمها البنوك الأردنية

تقدم البنوك القنوات الإلكترونية التالية:

١- الصراف الآلي (ATM).

٢- البنك الخلوي.

٣- بنوك الإنترنت.

٤- مرسال (SMS).

٥- البنك الفوري (الناطق).

٦- نقاط البيع.

٧- دفع الفواتير إلكترونيا E-FAWATEER

وتعد خدمة الصراف الآلي الأكثر انتشارا واستخداما.

الفصل الثالث

٣-١ مقدمة
٣-٢ الدراسات السابقة
٣-٣ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
٣-٤ خاتمة الفصل

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

٣-١ مقدمة

تهدف الدراسة للتعرف على العوامل المؤثرة في إنشار البنوك الإلكترونية واثراها على توطين الأموال السائلة في البنوك الأردنية التجارية والإسلامية، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بالاطلاع على عدد من الدراسات والأبحاث السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة، وقد استطاع الحصول على العديد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، حيث تناول بعض منها احد متغيرات الدراسة، وتناول البعض الأخر متغيران أو اكثر، ألا أن الباحث لم يعثر على دراسات تناولت جميع متغيرات الدراسة، وفيما يلي يستعرض الباحث عددا منها والتي تم الحصول عليها من مصادر مختلفة.

٣-٢ الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

١- دراسة العبدلات، عبدالفتاح (٢٠٠٦)

بعنوان : معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية

هدفت الدراسة إلى التعرف على معيقات التي تحد من عمليات التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية من قبل عملاء البنوك التجارية الأردنية عام ٢٠٠٦.

لتحقيق هذا الهدف قام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استبانة موجهة إلى عملاء البنوك الأردنية للتعرف على آرائهم فيما يتعلق بمعيقات التوسع بالصيرفة الإلكترونية.

بعد تحليل نتائج الدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها أن نسبة استخدام الصراف الآلي بلغت ٨٥% واستخدام الأنترنت ٥% أما استخدام الهاتف ٣%، وأن السبب الرئيسي لعدم انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية هو غياب الدور الإعلامي وصعوبة الاستخدام وعدم توفر الأمان والسرية.

أما أهم توصيات الدراسة عمل حملات تسويقية لزيادة الوعي المصرفي مع ضرورة التركيز على عنصري الأمان والسرية في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

٢- دراسة ثائر عدنان قدومي (٢٠٠٨ م)

بعنوان : العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية.

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على ماهية وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها البنوك التجارية الأردنية، وتحليل أهم معوقاتها ومزاياها ومخاطرها ومقومات نجاح الصيرفة الإلكترونية عام ٢٠١٣

لتحقيق هذا الهدف قام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استبانة موجهة إلى مدراء وموظفي دائرة الخدمات الإلكترونية في جميع البنوك التجارية الأردنية للتعرف على آرائهم فيما يتعلق بالصيرفة الإلكترونية في الأردن.

بعد تحليل نتائج الدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود معوقات، مثل: غياب التشريعات ونقص الوعي وارتفاع تكلفة خدمة الإنترنت تحد من انتشار الصيرفة الإلكترونية بالرغم من تمتعها بانخفاض حجم المخاطر وتمتعها بمزايا عدة، مثل: السهولة والسرعة وانخفاض التكاليف .

٣- دراسة القذافي أحمد بابكر محمد (٢٠٠٩ م)

بعنوان: الصيرفة الإلكترونية وأثرها في جذب الودائع المحلية.

هدفت الدراسة إلى توضيح الأثر الذي يحدثه نظام الصيرفة الإلكترونية على السيولة وجذبها من خارج الجهاز المصرفي إلى داخله في السودان عام ٢٠٠٩.

وقد قام الباحث لتحقيق هدف الدراسة باتباع المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستنباطي والاستقرائي والتاريخي للوصول لنتائج محددة حول تأثير الصيرفة الإلكترونية في اجتذاب السيولة النقدية داخل الجهاز المصرفي .

اختبرت الدراسة الفرضيات الآتية: إن تطبيق نظام الصيرفة الإلكترونية يقود إلى زيادة الودائع المصرفية مما يقلل العملة لدى الجمهور من خلال استبانة موجهة

إلى عينة الدراسة، نظام بطاقة الصراف الآلي يشجع العملاء على الاحتفاظ بأموالهم لفترات أطول في البنوك مما يقلل من كمية النقد المتداولة خارج الجهاز المصرفي، أن نظام نقاط البيع يساعد على بقاء النقد داخل الجهاز المصرفي .

خرجت الدراسة بالنتائج الآتية: شكل نظام الصيرفة الإلكترونية حافزاً مهما للعملاء لإيداع أموالهم في البنوك الأمر الذي انعكس على الزيادة الملحوظة في إجمالي الودائع المحلية بعد تطبيق النظام، استطاع نظام الصراف الآلي اجتذاب عدد من الجمهور للتعامل مع المصارف الأمر الذي ساهم في اجتذاب الأموال إلى داخل الجهاز المصرفي.

٤- دراسة حسان العمري (٢٠١٢م)

بعنوان: أثر المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك في الأردن.

هذه الدراسة هدفت إلى تحديد أثر المصرفية الإلكترونية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك في الأردن عام ٢٠١٢.

لتحقيق الهدف من هذه الدراسة، قام الباحث بعمل دراسة ميدانية من خلال استبانة موجهة إلى عينة الدراسة المكونة من مدراء الفروع (٢٠٩) من (٣) بنوك رئيسية هي: بنك الإسكان للتجارة والتمويل، البنك العربي، والبنك الإسلامي الأردني في (٣) محافظات مختلفة هي كالاتي : عمان، الزرقاء، واربد، الذين تم اختيارهم بشكل عشوائي من مجتمع الدراسة.

بعد إجراء التحليل الإحصائي اللازم مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذات دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي في الأردن.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

١- دراسة (Kolodinsky *et al*,, 2001)

بعنوان : تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية من قبل المستهلك الأمريكي.

The Adoption of Electronic Banking Technologies by American Consumers

أجريت الدراسة على عملاء البنوك الأمريكية لتبني خدمات إلكترونية مثل: البنك الناطق، بنك الإنترنت، الدفع الإلكتروني والتحويل الإلكتروني عام ٢٠٠١. لتحقيق هذا الهدف قام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استبانة موجهة إلى عملاء البنوك الأمريكية للتعرف على آرائهم فيما يتعلق بالصيرفة الإلكترونية.

بعد تحليل نتائج الدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري، توصلت الدراسة إلى أن الذكور يفضلون استخدام البنوك الإلكترونية، وكذلك وسائل الدفع الإلكترونية، وأن الإناث يفضلون استخدام البنك الناطق أكثر من الذكور، وأن هناك اختلافاً كبيراً في مدى الاستخدام حسب المتغيرات الديموغرافية فمثلاً: الدخل كان له تأثير كبير، فأصحاب الدخول العالية كان هناك توسع لديهم في استخدام الصيرفة الإلكترونية، ولم يكن للجنس، أو الحالة الاجتماعية، أوالمستوى التعليمي تأثير في التوسع أو عدم التوسع في الاستخدام، أما أهم المعيقات التي كانت تحول دون الاستخدام فهي: صعوبة إجراءات استخدام تلك القنوات الإلكترونية ، وعدم المعرفة بالمزايا التي يجنيها العميل من خلال استخدام تلك القنوات للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة.

٢- دراسة (Clain, 2002)

بعنوان: العلاقة الإلكترونية في الاقتصاديات التحويلية: تطبيقها وتطويرها في نظام الصيرفة الإلكترونية في رومانيا

Transition economies: implementation and system in Romania development of online banking

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الإلكترونية في الاقتصاديات التحويلية وتطبيقها وتطويرها في نظام الصيرفة الإلكترونية في رومانيا عام ٢٠٠٢.

ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بإجراء الدراسة على ٤١ بنكاً عاملاً في رومانيا للتعرف على شروط نجاحها ومستوى الخدمات الإلكترونية والاستراتيجيات التي يجب إتباعها من قبل البنوك لتطوير الصيرفة الإلكترونية

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك عدة عوامل (نوعية الخدمات ، المعرفة ، الأمان ، الثقة) مرتبطة ببعضها لتطوير الصيرفة الإلكترونية، وأوصى الباحث بضرورة تشجيع العملاء وتطوير قدراتهم وتوفير الأمان وتخفيض تكاليف الخدمات المصرفية الإلكترونية.

٣- دراسة (Mcphail *et al* , 2004)

بعنوان: ناضجة المستهلك الأسترالي، وتبني استهلاك الخدمة الذاتية التقنية المصرفية

Australian Consumer, Adoption and Mature Consumption of Self-Service Banking Technology

وهي دراسة أجريت على عملاء البنوك الأسترالية، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على المتغيرات الديموغرافية للعملاء، وحجم الاستخدام لتكنولوجيا الخدمات المصرفية الذاتية لعملاء البنوك الأسترالية. وقد كانت الدراسة مركزة على أربع قنوات إلكترونية هي: الصراف الآلي، والبنك الناطق، وبنوك الإنترنت، ونقاط البيع.

لتحقيق هذا الهدف قام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استبانة موجهة إلى عملاء البنوك الأسترالية .

بعد تحليل نتائج الدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أنه بازدياد عمر العميل تقل قناعاته باستخدام القنوات الإلكترونية الجديدة، وبالذات البنك الناطق وبنك الإنترنت، وكان لهذا العامل (العمر) تأثير أكبر من تأثير العوامل الأخرى مثل: التحصيل العلمي، والدخل. واقترحت الدراسة التركيز في تسويق تلك

القنوات على ميزة القنوات الإلكترونية في توفير الوقت والجهد، وأنه لا بد من دراسة العوامل الاجتماعية والثقافية لبيئة العميل.

٤- دراسة (Nasrin Jazani *et al* , 2012)

بعنوان : تحليل العلاقة بين مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء من جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في إيران.

Analyzing the Relationship Between the Level of E-Customer Satisfaction From E-banking banking and Service Quality in Iran

هدفت الدراسة اللي تحليل العلاقة بين مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء من جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في إيران عام ٢٠١٢

ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحثون بإجراء دراسة استقصائية أجريت على مرحلتين أولا: جمع البيانات لمدة أربع سنوات.

وثانيا، تم اختيار عينة من ١٩ مصرف من المصارف الخاصة والعامة في إيران، وقام الباحث بدراسة ميدانية من خلال استبانة موجهة إلى عينة الدراسة، للتعرف على آرائهم فيما يخص مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية في إيران.

بعد تحليل نتائج الدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن زيادة مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية في إيران لديها علاقة إيجابية مع رضا العملاء عن جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

٣-٣ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تناولت الدراسات السابقة العديد من الموضوعات المباشرة ذات الصلة بموضوع الدراسة حيث تناولت العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية كدراسة (العبدلات، ٢٠٠٦)، ودراسة (قدومي ٢٠٠٨)، وثانية تناولت اثر المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية بين البنوك كدراسة (العمري، ٢٠١٢)، وأخرى تناولت الصيرفة الإلكترونية وأثرها في جذب الودائع كدراسة (القذافي،

٢٠٠٩)، أما الدراسة الحالية فتناولت العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية واثرها في توطين الأموال السائلة في البنوك الأردنية من وجهة نظر عملاء البنوك الأردنية والعاملين في البنوك الأردنية، ومستوى الخدمة المقدم من خلال القنوات الإلكترونية، ومخاطر استخدام البنوك الإلكترونية وتفصيل المعيقات المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية إلى معيقات مالية وتنظيمية، كما أن الدراسات السابقة اختلفت في طريقة اختيار العينة وتحديد حجمها والأدوات التي استخدمتها، كما أن الدراسة الحالية ربطت موضوع توطين الأموال السائلة مع احدى اهم القنوات الإلكترونية (الصراف الألي) وهو ما لم تتطرق له أي دراسة سابقة.

٣-٤ خاتمة الفصل

تناول الفصل الثالث اهم الدراسات التي تطرقت لموضوع العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية واثرها في توطين الأموال السائلة في البنوك الأردنية من وجهة نظر المتعاملين بالبنوك الأردنية والعاملين بالبنوك الأردنية، وبينت النتائج أن هنالك معيقات تحد من انتشار البنوك الإلكترونية وان البنوك الإلكترونية لها دور في توطين الأموال السائلة وهو ما سيتم التعرف عليه من خلال توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة في ضوء منهجية سيرد تفصيلها في الفصل الرابع.

الفصل الرابع

منهجية وأسئلة الدراسة

٤-١ مقدمة

٤-٢ فرضيات الدراسة

٤-٣ أسلوب الدراسة

٤-٤ مجتمع وعينة الدراسة

٤-٤-١ مجتمع الدراسة

٤-٤-٢ عينة الدراسة

٤-٥ أداة الدراسة

٤-٦ صدق أداة الدراسة

٤-٧ ثبات الأداة

٤-٨ الأساليب الإحصائية المستخدمة

٤-٩ خصائص عينة الدراسة

٤-٩-١ وصف الخصائص الديمغرافية لعينة عملاء البنوك الأردنية

٤-٩-٢ وصف الخصائص الديمغرافية لعينة العاملين في البنوك الأردنية

٤-١٠ خاتمة الفصل

الفصل الرابع

منهجية وأسئلة الدراسة

٤-١ مقدمة

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأسباب المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية، ودور انتشار البنوك الإلكترونية في تسكين النقد في البنوك الأردنية.

وتمثلت مشكلة الدراسة في بحث الأسباب المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية من وجه نظر المتعاملين مع البنوك الأردنية والعاملين فيها، وبحث دور انتشار البنوك الإلكترونية في تسكين النقد في البنوك الأردنية، وللتعامل مع مشكلة الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها تم اعتماد عينة ممثلة لجميع البنوك الأردنية.

ويستعرض هذا الفصل جملة من الإجراءات التي من خلالها تم تحليل نتائج الدراسة وفي هذا الاطار يستعرض الباحث فيما يلي فرضيات الدراسة، وأسلوب الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، وكيفية جمع البيانات وطريقة معالجتها.

٤-٢ فرضيات الدراسة :

بقصد الإجابة على أسئلة الدراسة المطروحة في مشكلتها، فقد تم صياغة الفرضيات الأتية:

الفرضية الأولى : هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معيقات استخدام الصيرفة الإلكترونية والخصائص الديموغرافية للعملاء.

الفرضية الثانية: تعتبر عدم السرية ودرجه الأمان وعدم الخصوصية وتوفر قوانين حماية واضحة من مخاطر البنوك الإلكترونية وينتج ويشتق منها عدة فرضيات فرعيه:

١. تعتبر عدم السرية من مخاطر البنوك الإلكترونية.
٢. تعتبر درجة الأمان من مخاطر البنوك الإلكترونية .
٣. تعتبر عدم الخصوصية من مخاطر البنوك الإلكترونية.
٤. تعتبر عدم توفر قوانين حماية واضحة من مخاطر البنوك الإلكترونية.

الفرضية الثالثة:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين انتشار البنوك الإلكترونية وتوطين النقد في البنوك الأردنية.

H_1: توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين انتشار البنوك الإلكترونية وتوطين النقد في البنوك الأردنية

٤-٣ أنواع البيانات

في هذه الدراسة، سوف يتم جمع البيانات اللازمة عن موضوع الدراسة من خلال الاستبانة، وتحليل هذه البيانات وربطها بمتغيرات من خلال نموذج اقتصادي قياسي وصولاً إلى النتائج، حيث سيتم استخدام مصدرين من مصادر جمع البيانات، وعلى النحو التالي:

١- البيانات الثانوية:

وهي التي ستتعلق بعدد أجهزة الصراف الألي وحجم الودائع ومصادر جمع البيانات الثانوية نشرات البنك المركزي.

٢- البيانات الأولية:

وتتمثل في الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على عينة مختارة من مجتمع الدراسة، وذلك لجمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS واستخدام الاختبارات والمعالجات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة تدعم موضوع الدراسة.

٤-٤ مجتمع وعينة الدراسة

٤-٤-١ مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع عملاء البنوك الأردنية في العام (٢٠١٤) والبالغ عددها (٢٥) بنكا ومقسماً على النحو التالي (١٣) بنكاً تجاريا محلياً و(٣) بنوك إسلامية محلية و(٨) بنوك أجنبية تجارية و(١) بنك إسلامي اجنبي حسب إحصائيات البنك المركزي ، كما تكون مجتمع الدراسة من جميع المدراء العامون، ومدراء الدوائر، ومدراء الفروع، ورؤساء الأقسام في البنوك الأردنية.

٤-٤-٢ عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (٢٢٧) عميلاً لدى البنوك الأردنية في العام (٢٠١٤) كما تكونت عينة الدراسة من (١٧٣) من الإداريين العاملين في البنوك الأردنية ضمن مختلف المواقع الوظيفية من مدراء عامين ، ومدراء الفروع، ورؤساء الأقسام في البنوك الأردنية وقد تم اختيار عينة الدراسة بشكل عشوائي من مجتمع الدراسة.

٤-٥ أداة الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانتين مخصصة لأغراض معالجة أسئلة الدراسة وفرضياتها الاستبانة الأولى موجهة للمتعاملين مع البنوك الإلكترونية والاستبانة الثانية موجهة إلى الإداريين العاملين في البنوك الأردنية ، وذلك على النحو المبين: انظر الملحق (٢)و(٣).

القسم الأول: يتضمن معلومات عامة تتعلق بخصائص أفراد عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية.

القسم الثاني: ويشتمل على أسئلة تقيس واقع البنوك الإلكترونية في الأردن من حيث نوع القنوات المستخدمة، والمعيقات التي تحول دون استخدام البنوك الإلكترونية، وطرق التعرف على خدمات البنوك الإلكترونية المعلن عنها.

٤-٦ صدق أداة الدراسة (Validity)

من أجل التحقق من صدق أداة الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين والمتخصصين في مجالات العلوم المالية والمصرفية، وتم الاستفادة من ملاحظاتهم في بناء المقياس انظر ملحق (١).

٤-٧ ثبات الأداة (Reliability)

من أجل التحقق من ثبات الأداة تم تطبيق المقياس على عينة مكونة من (٣٥) من العملاء ممن تنطبق عليهم خصائص مجتمع الدراسة، وحساب معامل ثبات الاتساق الداخلي من خلال معامل (كرونباخ ألفا)، وبلغ معامل الثبات (٨١%)،

ويعتبر هذا مؤشر على أن الاستبانة تتمتع بدلالات ثبات مناسبة ومقبولة لأنها اعلى من النسبة المعتمدة وقدرها ٦٠% ، وتفي بأغراض الدراسة الحالية .

٤-٨ الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاستعانة بالرزمة الإحصائية الجاهزة في العلوم الإنسانية الاجتماعية (SPSS)، وأجريت الاختبارات الإحصائية الآتية:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرار.
- اختبار ت (One Sample t.test). سوف يتم استخدام هذا الاختبار من اجل تحديد دلالة الفروق بين متوسط العينة ومتوسط فرضي
- تحليل الانحدار (Regression Analysis) سوف يتم استخدام تحليل الانحدار لتحديد تأثير المتغير المستقل (عدد أجهزة الصراف الألي) على المتغير التابع (إجمالي الودائع في البنوك الأردنية).
- تحليل التجمعات (Tree Cluster Analysis) سوف يتم استخدام هذا التحليل من أجل التعرف على مستوى الفروقات للمتغيرات الثلاث (الدخل، الجنس والعمر) ومستوياتها.
- اختبار شيفية (Scheffe Test) يستخدم هذا الاختبار للمقارنات البعدية وسوف يتم استخدامه في هذه الدراسة ومن أجل إجراء مقارنة بين فئات العمر المختلفة لتحديد الفروق الدالة بينهم.

٤-٩ خصائص عينة الدراسة

٤-٩-١ وصف الاستبانة رقم (١) الخاصة بالعملاء

هذه الاستبانة موجّهة إلى عملاء البنوك الأردنية من الذين يحتفظون بحسابات لدى البنوك موضوع الدراسة، وهي مكونة من عدد من الأسئلة التي تهدف إلى التعرّف على المعيقات التي تحول دون التوسع في البنوك الإلكترونية من قبل العملاء، وقد تم توزيع (٢٤٠) استبانة، وقد كان عدد الاستبانات التي استعيدت (٢٢٧)، بالتالي كانت نسبة الاسترداد (٩٤,٥%).

جدول (٤-١)

التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب متغيرات الدراسة للعملاء

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة%
الجنس	ذكر	١٤٦	٦٤,٣
	أنثى	٨١	٣٥,٧
	المجموع	**٢٢٧**	**١٠٠**
العمر	٢٠ اقل من ٣٠	٧١	٣١,٣
	٣٠ اقل من ٤٠	٦٩	٣٠,٤
	٤٠ اقل من ٥٠	٦٠	٢٦,٤
	٥٠ سنة فاكثر	٢٧	١١,٩
	المجموع	**٢٢٧**	**١٠٠**
المستوى التعليمي	ثانوية عامة فما دون	٥٩	٢٦
	دبلوم	٣٨	١٦,٧
	بكالوريوس	٩٩	٤٣,٦
	ماجستير أو أعلى	٣١	١٣,١
	المجموع	**٢٢٧**	**١٠٠**
الدخل الشهري	اقل من ٣٠٠ دينار	٣٦	١٥,٩
	من ٣٠٠ إلى ٤٩٩ دينار	١٣١	٥٧,٧
	من ٥٠٠ إلى ١٠٠٠ دينار	٥٥	٢٤,٢
	اكثر من ١٠٠٠	٥	٢,٢
	المجموع	**٢٢٧**	**١٠٠**
الوظيفة	موظف قطاع عام	٥٣	٢٣,٣
	موظف قطاع خاص	٦٩	٣٠,٤
	قوات مسلحة	٢٥	١١,٠
	متقاعد	٣٦	١٥,٩
	تاجر	١١	٤,٨
	مهن حرة (طبيب، محامي، صيدلي... الخ(	٢٢	٩,٧
	مهن حرفية (نجار، حداد، ميكانيكي... الخ(	١١	٤,٨
	المجموع	٢٢٧	١٠٠,٠

١. **متغير الجنس:** يلاحظ من الجدول رقم (٤-١) أن عدد الذكور بلغ (١٤٦) عميل وبنسبة مئوية بلغت (٦٤,٣%) من أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث (٨١) عميلة وبنسبة مئوية بلغت (٣٥,٧%) من أفراد عينة الدراسة.

٢. **متغير العمر**: يلاحظ من الجدول رقم (٤-١) أن عدد العملاء الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٢٠- اقل من ٣٠) سنة فأقل قد بلغ (٧١) فردا، وبنسبة مئوية (٣١,٣%) من أفراد عينة الدراسة، كما بلغ عدد العملاء البالغين من العمر ما بين (٣٠- اقل من ٤٠ سنة) (٦٩) فرداً وبنسبة مئوية (٣٠,٤%) من أفراد عينة الدراسة، وبلغ عدد العملاء البالغين من العمر ما بين (٤٠- اقل من ٥٠) سنة فأقل قد بلغ (٦٠) فرداً وبنسبة (٢٦,٤%) من أفراد عينة الدراسة، وبلغ عدد العملاء البالغين من العمر (٥٠ سنة فاكثر) (٢٧) فرداً وبنسبة (١١,٩%) من أفراد عينة الدراسة.

٣. **المستوى التعليمي:** يلاحظ أن عدد العملاء الحاصلين على شهادة ثانوية عامة فأقل قد بلغ (٥٩) فرداً وبنسبة مئوية (٢٦%) من أفراد عينة الدراسة، كما وصل عدد العملاء الحاصلين على درجة دبلوم (٣٨) أفرادا وبنسبة مئوية بلغت (١٦,٧%) من أفراد عينة الدراسة، بينما بلغ عدد العملاء الحاصلين على درجة بكالوريوس (٩٩) فرداً وبنسبة مئوية بلغت (٤٣,٦%) من أفراد عينة الدراسة، كما بلغ عدد العملاء من حملة الدراسات العليا (٣١) فرداً وبنسبة مئوية (١٣,١%) من أفراد عينة الدراسة .

٤. **الدخل الشهري:** أما بالنسبة لمتغير الدخل الشهري لأفراد عينة الدراسة فيلاحظ أن عدد العملاء الذين بلغ دخلهم الشهري (اقل من ٣٠٠ دينار) (٣٦) وبنسبة مئوية بلغت (١٥,٩%) من أفراد عينة الدراسة، بينما بلغ عدد العملاء الذين بلغ دخلهم الشهري (٣٠٠-٤٩٩ دينار) (١٣١) فرداً وبنسبة مئوية (٥٧,٧%)، وعدد العملاء الذين بلغ دخلهم الشهري من (٥٠٠-١٠٠٠ دينار) (٥٥) فرداً وبنسبة

مئوية بلغت (٢٤,٢%) من أفراد عينة الدراسة، وعدد العملاء الذين بلغ دخلهم الشهري (أكثر من ١٠٠٠ دينار) (٥) فرداً وبنسبة مئوية (٢,٢%) من أفراد عينة الدراسة.

٤-٩-٢ وصف الاستبانة رقم (٢) الخاصة بالعاملين بالبنوك الأردنية

لدراسة المعيقات التي تحول دون التوسع في البنوك الإلكترونية من قبل إدارات البنوك، تم توزيع الاستبانة رقم (٢) المرفقة على المعنيين وهم برتبة مدير دائرة، ومدير فرع، ورئيس قسم، وذلك في فروع البنوك المشمولة بالدراسة. وقد تم توزيع (١٩٠) استبانة على إدارات البنوك، وقد كانت عدد الاستبيانات التي تم استرداها (١٧٣) بالتالي كانت نسبة الاسترداد (٩١%).

ويبين الجدول رقم (٤-٢) أدناه التوزيع النسبي والتكرارات لأفراد العينة حسب متغيرات الدراسة لعملاء البنوك الأردنية.

جدول رقم (٤-٢)

التوزيع النسبي لأفراد لعينة حسب متغيرات الدراسة للعاملين بالبنوك الأردنية.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة%
الجنس	ذكر	٩٤	٥٤,٣
	أنثى	٧٩	٤٥,٧
	المجموع	١٧٣	١٠٠,٠
العمر	٢٠ اقل من ٣٠	٧٥	٤٣,٤
	٣٠ اقل من ٣٩	٦٩	٣٩,٩
	٤٠ اقل من ٤٩	٢٤	١٣,٩
	٥٠ سنة فاكثر	٥	٢,٩
	المجموع	١٧٣	١٠٠,٠
المستوى التعليمي	ثانوية عامة	٨	٤,٦
	دبلوم	٢١	١٢,١
	بكالوريوس	١١٢	٦٤,٧
	ماجستير	١٠	٥,٨
	دبلوم عالي	٢٠	١١,٦
	دكتوراه	٢	١,٢
	المجموع	١٧٣	١٠٠,٠
مده العمل في البنك الحالي	١-٤ سنه	٤٨	٢٧,٧

	٥-٩ سنه	٦٧	٣٨,٧
	١٠-١٤ سنه	٤٨	٢٧,٧
	١٥-١٩ سنه	٨	٤,٦
	٢٠ فأكثر	٢	١,٢
	المجموع	**١٧٣**	**١٠٠,٠**
الموقع الوظيفي	مدير دائرة	١	٠,٦
	مدير فرع	٧	٤,٠
	رئيس قسم	١٧	٩,٨
	أخرى	١٤٨	١٤٨,٠
	المجموع	**١٧٣**	**١٠٠,٠**

١. **متغير الجنس:** يلاحظ من الجدول رقم (٤-٢) بالنسبة لمتغير الجنس أن عدد الذكور بلغ (٩٤) عامل وبنسبة مئوية بلغت (٥٤,٣%) من أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث (٧٩) عامل وبنسبة مئوية بلغت (٤٥,٧%) من أفراد عينة الدراسة.

٢. **متغير العمر**: يلاحظ من الجدول رقم (٤-٢) أن عدد العاملين في البنوك الأردنية الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٢٠- اقل من ٣٠) سنة فأقل قد بلغ (٧٥) فردا، وبنسبة مئوية (٤٣,٤%) من أفراد عينة الدراسة، كما بلغ عدد العاملين البالغين من العمر ما بين (٣٠- اقل من ٤٠ سنة) (٦٩) فرداً وبنسبة مئوية (٣٩,٩%) من أفراد عينة الدراسة، وبلغ عدد العاملين البالغين من العمر ما بين (٤٠- اقل من ٥٠) سنة فأقل قد بلغ (٢٤) فرداً وبنسبة (١٣,٩%) من أفراد عينة الدراسة، وبلغ عدد العاملين البالغين من العمر (٥٠ سنة فاكثر) (٥) فرداً وبنسبة (٢,٩%) من أفراد عينة الدراسة.

٣. **المستوى التعليمي:** أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي يلاحظ أن عدد العاملين الحاصلين على شهادة ثانوية عامة فأقل قد بلغ (٨) فرداً وبنسبة مئوية (٤,٦%) من أفراد عينة الدراسة، كما وصل عدد العاملين الحاصلين والحاصلات على درجة دبلوم (٢١) فرداً وبنسبة مئوية بلغت (١٢,١%) من أفراد عينة الدراسة، بينما بلغ عدد العاملين الحاصلين والحاصلات على درجة بكالوريوس (١١٢) فرداً وبنسبة مئوية بلغت (٦٤,٧%) من أفراد عينة الدراسة، كما بلغ عدد العاملين من حملة الدراسات العليا (٢٢) فرداً وبنسبة مئوية (١٢,٨%) من أفراد عينة الدراسة.

٤. **الموقع الوظيفي:** أما بالنسبة لمتغير الموقع الوظيفي لأفراد عينة الدراسة فيلاحظ أن عدد العاملين بمنصب مدير دائرة بلغ (١) فردا وبنسبة مئوية بلغت (٠,٦%) من أفراد عينة الدراسة، بينما بلغ عدد العاملين بمنصب مدير فرع بلغ (٧) أفراد وبنسبة مئوية (٤%) من أفراد عينة الدراسة، وبلغ عدد العاملين بمنصب رئيس قسم (١٧) فرداً وبنسبة مئوية بلغت (٩,٨%) من أفراد عينة الدراسة، وبلغ عدد العاملين بالمناصب الأخرى (١٤٨) فرداً وبنسبة مئوية (٨٥,٥%) من أفراد عينة الدراسة.

٤-١٠ خاتمة الفصل

تم استعراض المنهجية التي تم اتباعها في هذه الدراسة وذلك لاختبار المتغيرات من خلال تحديد وسيلة جمع البيانات تمهيداً لإخضاع النتائج للتحليل والاختبار.

وبناءً على المنهجية المتبعة والأساليب المستخدمة، سيخصص الفصل الخامس للنتائج التي توصلت إليها الدراسة ومناقشتها بعد تحليل مفردات النموذج الموضوع للاختبار.

الفصل الخامس

تحليل البيانات ومناقشة النتائج

٥-١ مقدمة

٥-٢ تحليل البيانات واختبار الفرضيات

٥-٣ الإجابة على أسئلة الدراسة

٥-٤ خاتمة الفصل

الفصل الخامس

تحليل النتائج ومناقشة نتائج الدراسة

٥-١ مقدمة

يستعرض الباحث في هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة من خلال استخراج إجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة التي تناولت العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية من وجهة نظر العملاء والعاملين في البنوك الأردنية، كما يتضمن هذا الفصل اختبار فرضيات الدراسة والإجابة على أسئلة الدراسة ومناقشة نتائج الدراسة.

٥-٢ تحليل البيانات واختبار الفرضيات

قام الباحث بإعداد استبانتين للتعرف على العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية من وجهة نظر العملاء والعاملين في البنوك الأردنية، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لتفسير تقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الدراسة، وكذلك على كل مجال من مجالاتها وهو:

١- درجة (١) لا أوافق أبدا.

٢- درجة (٢) لا أوافق

٣- درجة (٣) محايد

٤- درجة (٤) موافق

٥- درجة (٥) موافق بشدة

وقد تم تحديد مقياس التحليل بناء على متوسط إجابات أفراد العينة في العينة المبحوثة وعلى النحو الاتي :

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل- الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{٥-١}{٣} = ١,٣٣$$

- (١- اقل أو يساوي ٢,٣٣) بدرجة متدنية.
- (٢,٣٤- أقل أو يساوي ٣,٦٦) بدرجة متوسطة.
- (٣,٦٧ - اقل أو يساوي ٥) بدرجة عالية.

الفرضية الأولى : هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معيقات استخدام الصيرفة الإلكترونية والخصائص الديموغرافية للعملاء.

للإجابة على هذه الفرضية تم إجراء عدة اختبارات:

- تحليل التباين الثلاثي للاختلاف في الإحساس بالمعيقات تبعاً لمتغيرات الدخل والجنس والعمر والتفاعل بينها.
- إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية.

ومن أجل التعرف على مستوى الفروقات للمتغيرات الثلاث ومستوياتها، تم إجراء تحليل التباين الثلاثي كما في الجدول (٥-١).

الجدول (٥-١)

نتائج تحليل التباين الثلاثي للاختلاف في الإحساس بالمعيقات تبعاً لمتغيرات الدخل والجنس والعمر والتفاعل بينها

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	(ف)	الدلالة
الجنس	١١,٩٨٤	١	١١,٩٨٤	٠,٢٧	٠,٦٠
العمر	٣٠٠,٣٤٤	٣	١٠٠,١١٥	٢,٣٠٥	٠,٠٧٩
الدخل	٣٤٤١,٦٥٥	٤	٨٦٠,٤١٤	١٨,٧٠٧	٠,٠٠
الجنس × العمر	١٣٧٠,٩٣٣	٣	٤٥٦,٩٧٨	١٠,٥٢٠	٠,٠٠
الجنس × الدخل	٣٥٦,٧٢٧	٤	٨٩,١٨٢	٢,٠٥٣	٠,٠٨
الدخل × العمر	٣٠٤٨,٤٥٠	١٠	٣٠٤,٨٤٥	٧,٠١٨	٠,٠٠
الجنس × العمر × الدخل	٦٤٤,٨٨٦	٣	٢١٤,٩٦٢	٤,٩٤٩	٠,٠٠٣
الخطأ	٧٢٩٧,٨٩١	١٦٨	٤٣,٤٤٠		
المجموع	١٦٤٧٢,٨٧	١٩٦			

يتضح من الجدول (٥-١) بأن هناك فروقات في الإحساس بمعيقات استخدام الصيرفة الإلكترونية تبعاً لمتغير الدخل، وأن هناك تفاعل دال إحصائيا في الإحساس بالمعيقات تبعاً لمتغيري الجنس والعمر، كذلك تبين أن هناك تفاعل دال في الإحساس بالمعيقات تبعاً لمتغيري الدخل والعمر، كما يتضح من الجدول أن هناك اختلافاً في الإحساس بالمعيقات تبعاً لتفاعل متغيرات الجنس والعمر والدخل.

ومن أجل إجراء مقارنة بين فئات الدخل المختلفة لتحديد الفروق الدالة بينهما، تم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية كما في الجدول (٥-٢) .

الجدول (٥-٢)

نتائج اختبار شيفيه (Scheffe Post Hoc Test)

العمر	20-29 سنة	30-39 سنة	40-50 سنة
٢٠-٢٩ سنة	-	-	-
30-39 سنة	-١٢,٩٨	-	-
40-50 سنة	-١٨,٣٢	-٩,٣٧	-
أكثر من 50 سنة	-٢٤,١٦	-١٥,٠٤	-١٢,١٨

يتضح من الجدول (٥-٢) بأن مستوى الإحساس بالمعيقات المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية اختلفت باختلاف العمر، حيث إنه كلما زاد العمر زاد الإحساس بالمعيقات المرتبطة باستخدام الصيرفة الإلكترونية، وهذا ما يؤكد العلاقة بين الإحساس بالمعيقات والمتغيرات الديمغرافية.

الفرضية الثانية: تعتبر عدم السرية ودرجه الأمان وعدم الخصوصية وتوفر قوانين حماية واضحة من مخاطر البنوك الإلكترونية وينتج ويشتق منها عدة فرضيات فرعيه:

١- تعتبر عدم السرية من مخاطر البنوك الإلكترونية.

٢- تعتبر درجة الأمان من مخاطر البنوك الإلكترونية .

٣- تعتبر عدم الخصوصية من مخاطر البنوك الإلكترونية.

٤- تعتبر عدم توفر قوانين حماية واضحة من مخاطر البنوك الإلكترونية.

للإجابة على هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمخاطر البنوك الإلكترونية كما تظهر في الجدول (٥-٣)

جدول (٥-٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمخاطر البنوك الإلكترونية

الرقم	الجملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	عدم السرية.	٢,١٤	١,١٤١	ضعيف
٢	درجة الأمان.	٢,٢٣	١,١٩١	ضعيف
٣	عدم الخصوصية.	٢,١٦	١,١٦٢	ضعيف
٤	عدم توفير قوانين حماية واضحه.	٢,٧٨	١,٢٩٧	متوسط
	المخاطر ككل	**٢,٣٣**		**ضعيف**

يبين الجدول (٥-٣) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢,١٦-٢,٧٨)، حيث جاءت الفقرة رقم (٤) " عدم توفير قوانين حماية واضحه " بأعلى متوسط حسابي بلغ (٢,٧٨) وهذا يدل على أن عدم توفير قوانين حماية واضحه

تعتبر من مخاطر البنوك الإلكترونية ، بينما جاءت الفقرة رقم (١) " السرية" باقل متوسط حسابي بلغ (٢,١٤) وهذا يدل على أن السرية لا تعتبر من مخاطر البنوك الإلكترونية وجاءت باقي الفقرات بمستوى متوسط حسابي ضعيف، وهذا يدل على أن درجة الأمان وعدم الخصوصية لا تعتبر من مخاطر البنوك الإلكترونية

وبشكل عام كانت إجابات أفراد عينه البحث لا تعتبر المخاطر السابقة من مخاطر البنوك الإلكترونية بمتوسط حسابي ضعيف بلغ (٢,٣٣).

كما يبين الجدول السابق اعتماداً على الانحرافات المعيارية أن هناك تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة بشكل كبير حيث جاءت الانحرافات المعيارية لهذا البُعد متباعدة وقد تراوحت ما بين (١,١٤١-١,٢٩٧).

ويرى الباحث أن عدم توافر صورة واضحة لدى أفراد العينة عن القوانين التي تحمي مستخدمي البنوك الإلكترونية أدى إلى اعتبرها من مخاطر البنوك الإلكترونية .

الفرضية الثالثة:

H_0: لا توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين انتشار البنوك الإلكترونية وتوطين النقد في البنوك الأردنية.

H_1: توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين انتشار البنوك الإلكترونية وتوطين النقد في البنوك الأردنية.

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم جمع بيانات لعدد أجهزه الصراف الألي و أجمالي الودائع في البنوك الأردنية للفترة الواقعة بين (١٩٩٤- ٢٠١٣)، وسبب اختيار عدد أجهزة الصراف الألي هو أن الصراف الألي اكثر القنوات الإلكترونية انتشارا واقدمها.

المتغيرات :

Y: إجمالي الودائع في البنوك الإلكترونية.

X: عدد أجهزة الصراف الآلي في البنوك الأردنية.

تم عمل تحليل الانحدار (Linear Regression Analysis) للمتغيرات السابقة وكانت النتائج وعمل مقارنة بقيمة كاي تربيع للاستقلالية عند مستوى معنوية ٠,٠١ حيث تم معالجه مشكلة السكون الزمني التي قد تظهر عند استخدام تحليل الانحدار وكانت النتائج كما في الجداول التالية:

جدول (٥-٤)

خلاصة نموذج الدراسة

DEP	coef.	.stdErr.	t	p>|t|	[95% conf. interval]
ATM	.7362513	.037498	19.63	0.00	.6574708 .8150317
cons	4.758288	.0235868	20.17	0.00	4.262748 5.253828
R^2	0.9554	# of obs = 20			
Adj R^2	0.9529	F (1, 18) = 385.51			
Chi2(1) = 0.01					
Prob>chi2 = 0.9069					

من النتائج السابقة يمكن استنتاج ما يلي:

١- متغير عدد أجهزة الصراف الألي مستقل عن إجمالي الودائع في البنوك الأردنية ونستنتج من ذلك عدم وجود علاقة ذات دلاله إحصائية بين انتشار البنوك الإلكترونية وتوطين النقد المتداول في البنوك الأردنية.

بناءا على ذلك يتم قبول الفرضية العدمية (**H_0:** لا توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين انتشار البنوك الإلكترونية وتوطين النقد في البنوك الأردنية) ، ورفض الفرضية البديلة (**H_1:** توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين انتشار البنوك الإلكترونية وتوطين النقد في البنوك الأردنية).

٥-٣ الإجابة على أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: هل تعتبر المعيقات التنظيمية من الأسباب التي تحول دون التوسع في استخدام البنوك الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية ؟

للإجابة عن هذا السؤال وللتعرف على مستوى تأثير المعيقات التنظيمية على التوسع في استخدام البنوك الإلكترونية، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعيقات التنظيمية ، والجدول رقم (٥-٥) أدناه يوضح ذلك.

جدول (٥-٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعيقات التنظيمية

الرقم	الجملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	عدم وجود قناعة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات الصيرفة الإلكترونية	٣,٢٣	١,٥٩٤	متوسط
٢	عدم وجود معرفة بالميزات والفوائد	٢,٩٨	١,٥٠٤	متوسط
٣	عدم امتلاك بنية تحتية تكنولوجية	٢,٨٠	١,٤٢١	متوسط
٤	عدم توفر روح الإبداع	٢,٧٠	١,٣٣٥	متوسط
٥	عدم التوافق والانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك	٢,٤١	١,٢٠٠	متوسط
٦	عدم توفر كادر بشري مدرب	٢,٨٠	١,٤٧٣	متوسط
٧	عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية	٢,٥٣	١,٣٢٣	متوسط
	المعيقات التنظيمية ككل	٢,٧٨		**متوسط**

يبين الجدول (٥-٥) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢,٤١-٣,٢٣)، و يتبين من الجدول السابق أن درجه الموافقة كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمعيقات التنظيمية ككل (٢,٧٨). وهذا يدل على أن هنالك موافقه على المعيقات التنظيمية التي تحول دون التوسع في انتشار البنوك الإلكترونية من قبل الإداريين العاملين في البنوك التجارية الأردنية.

كما يبين الجدول أعلاه اعتماداً على الانحرافات المعيارية أن هنالك تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة بشكل كبير لكل فترة بشكل مستقل حيث جاءت الانحرافات المعيارية لهذا البُعد متباعدة وقد تراوحت ما بين (١,٢٠-١,٥٩٤).

وكما يبين الجدول أعلاه أن الفقرة رقم واحد (عدم وجود قناعة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات الصيرفة الإلكترونية) كانت صاحبه اعلى متوسط حسابي وبلغ (٣,٢٣) وهذا يدل أن هناك عدم قناعه بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات البنوك الإلكترونية، وكانت الفقرة رقم خمسة (عدم التوافق والانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة) صاحبه اقل متوسط حسابي حيث بلغت (٢,٤١) وهذا يدل أن هناك موافقة بشكل متوسط على عدم التوافق والانسجام بين البنوك الإلكترونية وأنظمة العمل الموجودة في البنوك.

ويرى الباحث أن عدم وجود موظفين مختصين بالبنوك الإلكترونية بالفروع واقتصار وجودهم بالإدارة الرئيسية للبنك وقلة معرفة موظفين الفروع بالبنوك الإلكترونية ساهمت باعتبار فقرات الجدول السابق كمعيقات تنظيمية.

السؤال الثاني : هل تعتبر المعيقات المالية من الأسباب التي تحول دون التوسع في استخدام البنوك الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في البنوك الأردنية ؟

للإجابة عن هذا السؤال وللتعرف على مستوى تأثير المعيقات المالية على التوسع في استخدام البنوك الإلكترونية، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعيقات المالية ، والجدول أدناه يوضح ذلك

جدول (٥-٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المعيقات المالية

الرقم	الجملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها	٣,٩٩	١,٣٣٦	مرتفع
٢	ارتفاع التكاليف الإدارية مثل إنشاء وحدة إدارية متخصصة	٣,٨٤	١,٣٢٢	مرتفع
٣	لا يخصص البنك مبلغ دوري لتجديد وتطوير الصيرفة الإلكترونية	٢,٩٧	١,٤٨٦	متوسط
	المعيقات المالية ككل	**٣,٦٠**		**متوسط**

يبين الجدول (٥-٦) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٢,٩٧ – ٣,٩٩)، حيث يتبين من ذلك أن الدرجة الموافقة على المعيقات المالية كانت متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي للمعيقات المالية ككل (٣,٦٠)، وهذا يدل على أن هناك موافقة على اعتبار المعيقات المالية من التي تحول دون التوسع في انتشار البنوك الإلكترونية من قبل الإداريين العاملين في البنوك التجارية الأردنية .

كما يبين الجدول أعلاه اعتماداً على الانحرافات المعيارية أن هنالك تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة بشكل كبير لكل فترة بشكل مستقل حيث جاءت الانحرافات المعيارية لهذا البُعد متباعدة وقد تراوحت ما بين (١,٣٢٢-١,٤٨٦).

وكما يبين الجدول أعلاه أن الفقرة رقم واحد " ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها " كانت صاحبه اعلى متوسط حسابي وبلغ (٣,٩٩) وهذا يدل أن هناك موافقة مرتفعة على اعتبار ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي من المعيقات المالية التي تحول دون التوسع في انتشار البنوك الإلكترونية، وكانت الفقرة رقم ثلاثة " لا يخصص البنك مبلغ دوري لتجديد وتطوير الصيرفة الإلكترونية " صاحبه اقل متوسط حسابي حيث بلغت (٢,٩٧) وهذا يدل أن

هناك موافقة بشكل مرتفع على أن البنوك لا تخصص مبالغ دورية لتجديد وتطوير الصيرفة الإلكترونية.

ويرى الباحث على أن سبب اعتبار المعيقات المالية من الأسباب التي تحول دون التوسع في انتشار البنوك الإلكترونية هو التكلفة العالية ووجود قناعه بعدم الجدوى الاقتصادية لدى البنوك الأردنية.

السؤال الثالث : هل تعتبر عدم السرية ودرجه الأمان وعدم الخصوصية وتوفير قوانين حماية واضحة من مخاطر البنوك الإلكترونية (الفرضية الثانية).

تمت الإجابة على هذا السؤال سابقا (الفرضية الثانية)

السؤال الرابع : هل يعتبر توفير الوقت والجهد وخفض التكلفة وتوفر الخدمة على مدار ٢٤ ساعة والانتشار في أماكن متعددة من ميزات استخدام البنوك الإلكترونية من وجهة نظر المتعاملين مع البنوك الأردنية ؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لميزات البنوك الإلكترونية، والجدول أدناه يوضح ذلك

جدول (٥-٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لميزات استخدام البنوك الإلكترونية.

الرقم	الجملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	توفير الوقت	٤,٣٣	٠,٧٧٩	مرتفع
٢	توفير الجهد	٤,٣٧	٠,٧٤٠	مرتفع
٣	خفض الكلفة	٤,٠٣	١,٠٨٧	مرتفع
٤	سهولة الوصول لها على مدار (٢٤) ساعة	٤,٢٨	٠,٨٢٥	مرتفع
٥	منتشرة في أماكن متعددة	٤,٣٥	٠,٧٤٣	مرتفع
٦	تعتبر أكثر أمانا إذا استخدمت كبديل عن حمل النقود في تسوية المدفوعات	٤,١٥	١,٠٣٥	مرتفع
	المميزات ككل	٤,٢٥		**مرتفع**

يبين الجدول (٥-٧) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٤,٠٣-٤,٣٧)، وتدل هذه النسب على الموافقة من قبل أفراد العينة على مميزات البنوك الإلكترونية كانت عالية جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي للفقرات ككل (٤,٢٥) وتعتبر درجه موافقه عالية

كما يبين الجدول السابق اعتماداً على الانحرافات المعيارية أن هناك تقارب في إجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات رقم (١،٢،٤،٥)، وكان هنالك تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات رقم (٣،٦) وكان الانحراف المعياري للفقرات ككل اقل من واحد صحيح وهذا يدل على قلة الاختلاف على اعتبار الفقرات المذكور في الجدول أعلاه من مميزات البنوك الإلكترونية .

وكما يبين الجدول أعلاه أن الفقرة رقم خمسة "منتشرة في أماكن متعددة" كانت صاحبه اعلى متوسط حسابي وبلغ (٤,٣٥) وهذا يدل أن هناك موافقة مرتفعة على انتشار البنوك الإلكترونية بشكل كبير، وكانت الفقرة رقم ثلاثة "خفض التكلفة " صاحبه اقل متوسط حسابي حيث بلغت (٤,٠٣) وهذا يدل أن هناك موافقة بشكل مرتفع على ان البنوك الإلكترونية تؤدي إلى خفض التكلفة.

ويرى الباحث أن حصول الفقرة رقم خمسة "منتشرة في أماكن متعددة" على اعلى متوسط حسابي هو انتشار أجهزة الصراف الألي بشكل كبير الذي يعد اهم قنوات البنوك الإلكترونية.

السؤال الخامس: ما هو مستوى الخدمة المقدمة من خلال القنوات الإلكترونية من وجهة نظر المتعاملين مع البنوك الأردنية ؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الخدمة المقدم من خلال القنوات الإلكترونية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (٥-٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الخدمة المقدمة من خلال القنوات الإلكترونية.

الرقم	الجملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	الصراف الآلي (ATM)	٣,٧٢	٠,٥٧٨	مرتفع
٢	البنك الخلوي	٣,٩٥	١,١٥٢	مرتفع
٣	بنوك الإنترنت	٣,٨١	١,٢٦٠	مرتفع
٤	نقاط البيع الإلكترونية	٣,٩٩	١,٢١٧	مرتفع
٥	مرسال (SMS)	٣,٨٦	١,٣٠٢	مرتفع
٦	البنك الفوري (الناطق)	٣,٧٩	١,٣٠٧	مرتفع
	مستوى الخدمة ككل	٣,٨٤		مرتفع

يبين الجدول (٥-٨) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣,٧٢-٣,٩٩)، وتدل هذه النسبة على أن مستوى الخدمة المقدم من القنوات الإلكترونية كان جيد جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (٣,٨٤)، وهذا يدل على أن الموافقة على اعتبار مستوى الخدمة المقدمة كان جيد جدا.

كما يبين الجدول السابق اعتماداً على الانحرافات المعيارية أن هناك تباعد في إجابات أفراد عينة الدراسة بشكل كبير لكل الفقرات ما عدا فقرة رقم واحد حيث كان هناك تقارب في إجابات أفراد عينة الدراسة بشكل كبير.

وكما يبين الجدول أعلاه أن الفقرة رقم أربعة " نقاط البيع الإلكترونية " كانت صاحبه اعلى متوسط حسابي وبلغ (٣,٩٩) وهذا يدل أن هناك موافقة مرتفعة على ان مستوى الخدمة المقدم من نقاط البيع الإلكترونية كان جيد جدا ، وكانت الفقرة رقم واحد " الصراف الآلي (ATM)" صاحبه اقل متوسط حسابي حيث بلغت (٣,٧٢) وهذا يدل أن هناك موافقة بشكل مرتفع على أن مستوى الخدمة المقدمة من الصراف الألي كانت جيده جدا.

ويرى الباحث أن عدم توفر بعض القنوات الإلكترونية مثل نقاط البيع في بعض المناطق أدى إلى اختلاف إجابات أفراد عينة الدراسة ويتبين ذلك من خلال الانحراف المعياري.

٤-٥ خاتمة الفصل

فيما سبق تم تحليل نموذج الدراسة واختبار الفرضيات والإجابة على أسئلة الدراسة وصولا للفصل السادس الذي يستعرض خلاصة للنتائج كما سيتضمن الفصل الأخير عرضا لأهم التوصيات .

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

٦-١ مقدمة
٦-٢ ملخص نتائج الدراسة
٦-٣ التوصيات
٦-٤ دراسات مقترحة

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

٦-١ مقدمة

يستعرض الباحث فيما يلي تلخيصا لنتائج الدراسة وعرضا لأبرز التوصيات

٦-٢ ملخص نتائج الدراسة

من خلال نتائج الدراسة التي قام بها الباحث في الفصل السابق والتي تتعلق بمتغيرات الدراسة توصل إلى ما يلي:

١- فيما يخص الفرضية الأولى العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية للعملاء ودرجة الإحساس بالمعيقات فقد تبين أنه بازدياد الدخل يزداد الإحساس بالمعيقات، وكذلك بالنسبة للعمر فكلما زاد العمر ازداد الإحساس بالمعيقات، وبدرجة أقل يظهر ارتباط بين نوع جنس العميل وازدياد الإحساس بالمعيقات، وهذا ما يثبت الفرضية التي تفترض وجود علاقة بين معيقات استخدام الصيرفة الإلكترونية والخصائص الديموغرافية للعملاء.

٢- المعيقات التنظيمية تعتبر من الأسباب التي تحول دون التوسع في انتشار البنوك الإلكترونية.

٣- المعيقات المالية تعتبر من الأسباب التي تحول دون التوسع في انتشار البنوك الإلكترونية.

٤- هناك عدم قناعه بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات البنوك الإلكترونية.

٥- عدم السرية ودرجة الأمان وعدم الخصوصية لا تعتبر من مخاطر البنوك الإلكترونية

٦- يعتبر عدم توفير قوانين حماية واضحه من مخاطر البنوك الإلكترونية.

٧- توفير الوقت والجهد وخفض التكلفة وتوفر الخدمة على مدار ٢٤ ساعة والانتشار في أماكن متعددة من ميزات استخدام البنوك الإلكترونية وكانت الموافقة على هذه الميزات مرتفعة من قبل عملاء أفراد العينة.

٨- مستوى الخدمة المقدم من القنوات الإلكترونية جيد جدا.

٩- لا توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين انتشار البنوك الإلكترونية وتوطين النقد في البنوك الأردنية.

ثانيا: التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإن الباحث يوصي بما يلي:

١- على البنوك القيام بحملة توعية تهدف إلى زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء بالقنوات الإلكترونية والخدمات التي تقدم من خلالها، ويتم تعريف العملاء على المزايا والفوائد التي يحصل عليها العميل عند استخدام الخدمات المصرفية من خلال تلك القنوات الإلكترونية مثل توفير الوقت والجهد والكلفة وغيرها.

٢- قيام البنك المركزي بإصدار نشرات توضيحية لتوضيح قوانين الحماية في مجال البنوك الإلكترونية كون البنك المركزي هو الجهة المخولة بإصدار القوانين والتشريعات الخاصة بالبنوك حيث تبين من خلال نتائج الدراسة أن عدم توفر قوانين حماية واضحه يعتبر من مخاطر البنوك الإلكترونية.

٣- لا بد من الاهتمام بمعرفة المعيقات المالية والتنظيمية التي تحول دون التوسع في انتشار البنوك الإلكترونية من قبل البنوك الأردنية حيث تبين من خلال نتائج الدراسة أن المعيقات المالية والتنظيمية تحد من انتشار البنوك الإلكترونية من خلال عمل دراسات بشكل دوري حول هذا الموضوع.

٤- لا بد من الاهتمام بمعرفة المعيقات التي تحول دون توسع العملاء في البنوك الإلكترونية، وكذلك دراسة احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية، والاستماع إلى اقتراحاتهم والمشاكل التي تواجههم، وذلك من خلال قيام البنوك التجارية بأجراء دراسات بشكل دوري حول هذا الموضوع ومن قبل كادر مدرب، ومؤهل يهدف إلى معرفة الطريقة الأمثل لتشجيع العملاء على استخدام القنوات الإلكترونية.

٥- توفير أحدث الأجهزة والبرمجيات المتقدمة المتاحة في العالم ومواكبة التطور الحاصل فيها والتي لا بد من الحصول عليها للتوسع في البنوك الإلكترونية، وزيادة حجم الانتشار للصرافات الآلية وزيادة عدد الخدمات التي يقدمها كونها القناة الإلكترونية الأهم بين باقي القنوات وأكثرها انتشارا.

٦- توفير موظفين مختصين بالبنوك الإلكترونية لدى فروع البنوك الأردنية حيث تم اعتبار عدم وجود موظفين مختصين بالبنوك الإلكترونية لدى فروع البنوك من المعيقات التنظيمية التي تحول دون التوسع في انتشار البنوك الإلكترونية.

٧- تقديم مزيد من الخدمات المصرفية مثل القروض وفتح الحسابات والاعتمادات من خلال القنوات الإلكترونية .

٨- عمل دراسة جدوى اقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات البنوك الإلكترونية من قبل البنوك الأردنية حيث تبين من خلال الدراسة أن هناك عدم قناعة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات البنوك الإلكترونية لدى العاملين في البنوك الأردنية.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولا: الكتب

- بسيوني، عبد الحميد (٢٠٠٤) ، **أساسيات و مبادئ التجارة الإلكترونية**، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- الجنبيهي، منير، والجنبيهي، ممدوح (٢٠٠٥) ، **البنوك الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- الحداد، وسيم (وأخرون) (٢٠١٢)، **الخدمات المصرفية الإلكترونية**، دار الميسرة للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- عبد الوهاب، أكرم (٢٠٠٤), **التجارة الإلكترونية أسرع الطرق إلى النجاح والثروة**، ابن سينا للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
- غنيم، احمد محمد (٢٠٠٧)، **أداره البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل**، دار المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى، المنصورة ،مصر.
- قنديلجي، عامر، والجابي، علاء الدين (٢٠١٣)، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الميسرة للطباعة والنشر، العدد السابع، المجلد الأول، عمان، الأردن.
- يوسف، يوسف حسن (٢٠١٢)، **البنوك الإلكترونية**، ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

ثانيا: الرسائل الجامعية والدوريات

- ترزي، سامي. (٢٠٠١)، **أثر تكنولوجيا المعلومات على رضا الزبائن،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- الجمل، رفاه. (٢٠٠١)، **تقييم جودة البنك الناطق المقدمة في العمل المصرفي من وجهة نظر الزبون، دراسة تطبيقية على البنك العربي.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

- العبداللات، عبدالفتاح، (٢٠٠٦)، **معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية**، دراسة حالة على البنوك الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.
- العمري، حسان، (٢٠١٢). **اثر المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك في الأردن**، مجلة الأبحاث المعاصرة للأعمال العدد السابع المجلد الرابع.
- قدومي، ثائر عدنان (٢٠٠٨)، **العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دارسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية**، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الثاني المجلد الحادي عشر الأردن.
- القذافي أحمد بابكر محمد (٢٠٠٩)، **الصيرفة الإلكترونية وأثرها في جذب الودائع المحلية** ، رسالة ماجستير في الاقتصاد التطبيقي ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات التجارية الخرطوم، السودان.

ثالثا: المؤتمرات وأوراق العمل

- حسن شحاذة الحسين، (٢٠٠٢)، **العمليات المصرفية الإلكترونية**، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية، ٢٠٠٢، ص: ٢٠٦.
- غزازي، عمر (٢٠٠٧)، **تكنولوجيا المعلومات وأثرها في التنمية الاقتصادية**، مداخلة ضمن الملتقى الدولي المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية ، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.
- الغندور، حافظ كامل. (٢٠٠٣). "محاور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة"، بيروت، جمعية اتحاد المصارف العربية، ص ٨١-٨٣.

رابعا: المواقع الإلكترونية

- موقع البنك المركزي الأردني http://www.cbj.gov.jo (٢٠١٤/٨/١٧)
- موقع جمعية البنوك الأردنية http://www.abj.org.jo (٢٠١٤/٨/٢٢)

قائمة المراجع الأجنبية:

- Bradle,I., Stewart, (2003) " A Delphi study of internet", **Banking Intelligence and Planning**,Vol. 21,No.5, pp. 272-281.
- Calin, G. (2002) Online banking in transition economies: implementation and development of online banking system in Romania, **International Journal of Bank Management** 20 (6), 285-296.
- Jun, M. & S. Cai (2001) The key determinants of internet banking services quality: a content analysis, **International Journal of Bank Marketing** 19 (7), 276–291.
- Kolodinsky, J. and Hogarth, J.(2004)." The adoption of electronic banking technology by American consumers" **Consumer Interest Annual**, 47(47),1-6.
- Loretta, J. Mester (2006), "*Changes in the use of electronic means of payment : 1995–2004*", **Business Review, Federal Reserve Bank of Philadelphia**, pp. 26-30.
- Mcphail, J., & Fogarty, G. (2004). "Mature Australian Consumer of Self- Service Banking Technologies". **Journal of Financial Services Marketing**, 8(4), 302-311.
- Nancy, B., L. Andy, W. Heidi & E. Christine (2001), The adoption of internet financial services: qualitative study,

International Journal of Retail & Distribution Management 29 (8), 390–398.

- Nasrin Jazani *et al* , (2012), Analyzing the Relationship Between the Level of E-banking and Customer Satisfaction From E-banking Service Quality in Iran, ***International Journal of Bank Marketing**,* Vol. 11, No. 5, 643-653
- Wang, W. Yi-Shun, W., Yu-Min, L., and Tang, TzungI. (2003), "Determinants of users acceptance of internet banking: an empirical Study*",* **International Journal of Service Industry Management**, Vol. 14, No. 5, pp. 501–510.
- Yakhlef, A.(2001), "Does the internet compete with or complement bricks bank branches", **International Journal of Retail & Distribution Management**, Vol. 29, No. 6, pp. 272–281

الملاحق

ملحق رقم (١)

أسماء محكمي الاستبانة

ت	الاسم	الرتبة العلمية	الجامعة
١.	د. زياد زريقات	أستاذ مشارك	اليرموك
٢.	أ. د مناور حداد	أستاذ	جدارا
٣.	د. محمد الشبول	أستاذ مساعد	جدارا
٤.	د. احمد العزام	أستاذ مساعد	جدارا
٥.	د. فادي القضاه	أستاذ مساعد	عجلون الوطنية
٦.	د. أمين البشير	أستاذ مساعد	عجلون الوطنية
٧.	د. محمود الشويات	أستاذ مساعد	عجلون الوطنية
٨.	د. هيثم بني عطا	أستاذ مساعد	كلية عجلون

ملاحق رقم (٢)

الاستبانة
رقم (١)

جامعه اليرموك

اربد – الأردن

السادة عملاء بنك.. المحترمين

تحية واحترام:

إن هذه الدراسة جزء من متطلبات الحصول على درجة درجة الماجيستير في العلوم المالية والمصرفية لدى جامعه اليرموك، وهي تهدف إلى دراسة العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الالكترونيه وأثرها على توطين الأموال السائلة في البنوك الأردنية .

يرجى التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة، وذلك من خلال واقع تعاملك مع البنوك، إن لدقة إجابتكم على فقرات الاستبانة له الأثر الكبير في مصداقية الدراسة ونجاحها شاكرين لكم حسن تعاونكم ومقدرين دعمكم في تشجيع البحث العلمي، مؤكدين لكم حرصنا على سرية المعلومات التي ستقدمونها، وأنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

إشراف

الأستاذ الدكتور : محمد العجلوني

الدكتورة : ديمة درادكه

الباحث

محمد خرابشة

المعلومات الديموغرافية:

يرجى التكرم بوضع إشارة (×) بمحاذاة الإجابة المناسبة من المفردات التالية:

١- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

٢- العمر:
☐ ٢٠-٢٩ سنة ☐ ٣٠-٣٩ سنة ☐ ٤٠-٤٩ سنة ☐ ٥٠ سنة فأكثر

٣- الدخل
☐ أقل من ٣٠٠ دينار ☐ ٣٠٠-٤٩٩ دينار ☐ ٥٠٠- ١٠٠٠ دينار
☐ أكثر من ١٠٠٠ دينار

٤- المؤهل العلمي:
☐ ثانوية عامة أو أقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير أو أعلى

٥- المهنة:
☐ موظف قطاع عام ☐ موظف قطاع خاص
☐ قوات مسلحة ☐ متقاعد
☐ تاجر ☐ مهن حرة (طبيب، محامي، صيدلي... الخ)
☐ مهن حرفية (نجار، حداد، ميكانيكي... الخ)

٦- البطاقات الإلكترونية:

أ- هل أنت حاصل على إحدى البطاقات الإلكترونية الآتية:

١- بطاقة فيزا إلكترون ٢- بطاقة فيزا كارد

٣- بطاقة ماستر كارد ٤- أية بطاقات أخرى اذكرها.......

ب- في حالة عدم حصولكم عل أي من البطاقات أعلاه يرجى ذكر الأسباب:

-

-

يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة من (٧-١١) بوضع إشارة (×) بجانب العبارة المناسبة:

٧- ما هي القنوات الإلكترونية التي تستخدمها (ضع إشارة × مقابل القناة التي تستخدمها).

القناة الإلكترونية المستخدمة	**القناة المستخدمة** (ضع إشارة × مقابل القناة التي تستخدمها)	**عدد مرات الاستخدام الشهري**	**اذا كنت لا تستخدم هذه الخدمه حالياً هل لديك الرغبة في استخدام تلك الخدمة مستقبلاً ؟**	
			نعم	**لا**
الصراف الآلي (ATM)				
البنك الخلوي				
بنوك الإنترنت				
نقاط البيع				
مرسال (SMS)				
البنك الفوري (الناطق)				

٨- هناك عدد من المعيقات التي تحول دون التوسع في استخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية (القنوات الإلكترونية)، لذا يرجى وضع إشارة (×) في المكان المناسب.

الرقم	**المعيقات**	**لا أتفق تماماً**	**لا أتفق**	**محايد**	**أتفق**	**اتفق تماماً**
١	عدم توفر الأمان والسرية.					
٢	صعوبة الاستخدام (مثل صعوبة اللغة أو عدم توفر النشرات الإرشادية).					
٣	عدم المعرفة بفوائد القنوات الإلكترونية.					
٤	زيادة الكلفة المترتبة على استخدام القنوات الإلكترونية بما فيها الأعباء المالية الإضافية (مثل الاشتراك في الإنترنت، إجراء مكالمة هاتفية).					
٥	عدم توفر الأجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الإلكترونية (مثل عدم توفر حاسوب).					
٦	عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة (مثل عدم المعرفة باستخدام الإنترنت).					
٧	استخدام الصيرفة الإلكترونية ينطوي على تلاعب من قبل البنوك (مثل: فرض عمولات أو رسوم إضافية)					
٨	وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الإلكترونية وقت الحاجة.					
٩	وجود قيود على الخدمة (مثل تحديد سقف أعلى للسحب النقدي).					
١٠	وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية مثل (الاعتماد المستندي، والكفالة، والبوالص).					
١١	قلة الثقة في استخدام الصيرفة الإلكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع مباشرة.					
١٢	ضعف تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية من قبل البنك.					
١٣	عدم المعرفة بهذه الخدمات الإلكترونية.					

٩- ما هو مستوى الخدمة المقدمة من خلال القنوات الإلكترونية المبينة أدناه؟ يرجى وضع إشارة (×) في الحقل المناسب.

القناة الإلكترونية المستخدمة	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جداً	لا أعلم
١- الصراف الآلي(ATM)					
٢- البنك الخلوي					
٣- بنوك الإنترنت					
٤- نقاط البيع الإلكترونية					
٥- مرسال(SMS)					
٦- البنك الفوري (الناطق)					

١٠- إن لاستخدام الصيرفة الإلكترونية ميزات هي، يرجى وضع إشارة (×) في الحقل المناسب.

القناة الإلكترونية المستخدمة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
١- توفير الوقت.					
٢- توفير الجهد.					
٣- خفض الكلفة.					
٤- سهولة الوصول لها على مدار (٢٤) ساعة.					
٥- منتشرة في أماكن متعددة.					
٦- تعتبر أكثر آمانا إذا استخدمت كبديل عن حمل النقود في تسوية المدفوعات.					

١١- إن لاستخدام الصيرفة الإلكترونية مخاطر هي، يرجى وضع إشارة (×) في الحقل المناسب.

المخاطر	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
عدم السريه.					
درجة الأمان.					
عدم الخصوصية.					
عدم توفير قوانين حماية واضحه.					

ملاحق رقم (٣)

الاستبانة

رقم (٢)

جامعه اليرموك

اربد – الأردن

عطوفة السيد مدير.. المحترم

عطوفة السيد رئيس قسم... المحترم

تحية طيبة واحترام:

نضع بين أيديكم هذه الاستبانة، آملين أن تمنحونا جزء من وقتكم المثمن عالياً، ونشكر لكم حسن التعاون ابتداءاً، وكلنا ثقة باهتمامكم بدقة الإجابة وموضوعتيها حول جميع الفقرات الواردة فيها.

إن هذه الدراسة جزء من متطلبات الحصول على درجة الماجيستير في العلوم المالية والمصرفية لدى جامعه اليرموك، وهي تهدف إلى دراسة العوامل المؤثرة في انتشار البنوك الإلكترونية وأثرها على توطين الأموال السائلة في البنوك الأردنية .

يرجى التكرم بملء فقرات هذه الاستبانة؛ نظراً لما تتمتعون به من خبرة ومعرفة دقيقة في ميدان عملكم الوظيفي، مما يساعد في نجاح هذه الدراسة، علماً بأنه سيتم التعامل مع إجاباتكم ومعلوماتكم بسرية تامة ولغايات البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

إشراف

الأستاذ الدكتور : محمد العجلوني

الدكتورة : ديمة درادكه

الباحث

محمد خرابشة

أولاً: البيانات التعريفية:

يرجى التفضل بوضع إشارة (×) بمحاذاة الإجابة المناسبة من المفردات الآتية:

١	الجنس	☐ذكر	☐أنثى					
٢	العمر	☐٢٠- ٢٩	☐٣٠-٣٩	☐٤٠-٤٩	☐٥٠ فأكثر			
٣	المستوى العلمي	☐ثانوية عامة	☐دبلوم كلية مجتمع	☐بكالوريوس	☐دبلوم عالي	☐ماجستير	☐دكتوراه	
٤	مدة العمل في البنك الحالي	☐١-٤	☐٥-٩	☐١٠-١٤	☐١٥-١٩	☐٢٠ فأكثر		
٥	مدة الخبرات في المؤسسات التي عمل بها سابقاً	☐أقل من سنة	☐١-٥	☐٦-١٠	☐١١-١٥	☐١٦-٢٠	☐٢١ فأكثر	
٦	الموقع الوظيفي	☐مدير دائرة	☐مدير فرع	☐رئيس قسم	☐أخرى			

٧- هناك عدد من المعيقات التنظيمية التي تحول دون توسع الإدارة في استخدام الصيرفة الإلكترونية (القنوات الإلكترونية)، يرجى وضع إشارة (×) في المكان المناسب.

المعيقات التنظيمية	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
١- عدم وجود قناعة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات الصيرفة الإلكترونية.					
٢- عدم وجود معرفة بالميزات والفوائد.					
٣- عدم امتلاك بنية تحتية تكنولوجية.					
٤- عدم توفر روح الإبداع.					
٥- عدم التوافق والانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك.					
٦- عدم توفر كادر بشري مدرب.					
٧- عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية.					

٨- هناك عدد من المعيقات المالية التي تحول دون توسع الإدارة في استخدام الصيرفة الإلكترونية، يرجى وضع إشارة (×) في المكان المناسب.

الرقم	المعيقات المالية	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
١	ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها.					
٢	ارتفاع التكاليف الإدارية مثل إنشاء وحدة إدارية متخصصة.					
٣	لا يخصص البنك مبلغ دوري لتجديد وتطوير الصيرفة الإلكترونية.					

٩- هناك عوائق عديدة أخرى تؤثر في قرار الإدارة في التوسع في الصيرفة الإلكترونية يرجى وضع إشارة (×) في المكان المناسب.

المعيقات	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
١- وجود مقاومة للتغيير من قبل العاملين بالبنوك نتيجة التغير في أداء العمل والخوف من فقدان الوظيفة مثلاً.					
٢- عدم وجود عدد كافي من العملاء للتعامل مع هذه التطبيقات.					
٣- انخفاض الوعي المصرفي لدى العملاء .					
٤- عدم وجود قوانين تشجع البنوك على تبني الصيرفة الإلكترونية.					
٥- عدم وجود تفضيل أو تمييز من قبل البنك المركزي للبنوك التي تتوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية على غيرها.					
٦- عدم وجود تشريعات حكومية لتنظيم أعمال الصيرفة الإلكترونية وحمايتها وضمان سريتها.					
٧- عدم توفر بنية تكنولوجية تحتية خارجية.					
٨- عدم المعرفة بالتطورات التكنولوجية المصرفية الجديدة.					

الملخص باللغة الإنجليزية

Abstract

Mohammad Mostafa Kharabsheh, Factors Influencing the Spread of Electronic Banking and its Impact on Settling Circulated Funds in Jordanian Banks.

Master's Thesis- Yarmouk University, 2014, Supervisor: Prof DR. Mohammad AL Ajlouni and Dr. Dima Daradkah

This study aimed to identify the factors affecting the spread of electronic banking from the perspective of the Jordanian bank customers and employees, and its impact on the localization of liquid funds in Jordanian banks.

The study population consisted of all Jordanian banks, customers and employees, and of which there are 25 banks have been randomly selected representative sample of the study population by (227) clients in Jordanian banks in the year (2014) as the study sample consisted of (173) administrative workers Jordanian banks within various functional sites of the two managers, and branch managers, and heads of departments in Jordanian banks.

After collecting the questionnaires of the study sample, and the data for the number of ATM and total deposits in Jordanian banks for the period between (1994- 2013), the researcher analyzed the data statistically using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program to achieve the goals set in the context of this study, The researcher used the following statistical methods as Cronbach's alpha to test for reliability, and statistical methods related to the central tendency and dispersion messures, T.Test and Tree Cluster Analysis and Scheffe Test and Regression test.

The study found a relationship between the use of electronic banking constraints and demographic characteristics of the clients Whenever increased age and income as a sense of increased obstacles and to a lesser degree correlation between the type of customer Sex and the increase in the sense of the obstacles appear. And to consider the financial and regulatory constraints of the reasons that prevent the expansion of the spread of electronic banking, although they have several advantages such as: the ease, speed and lower costs. There are significant differences between the spread of electronic banking and cash resettlement in the Jordanian banking relationship. And very good service provided by electronic channels.

In light of the findings of the study results, a researcher with a number of recommendations including recommended that banks awareness campaign aims to increase awareness of the bank customer's electronic channels and services provided through it, and customers are defined on the features and benefits received by the client when the use of banking services during those electronic channels such as saving time, effort and cost, among others.

Keywords: Electronic banks, resettlement funds, Jordanian banks, Jordan